One Magyarország Zrt.

Helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei a helyi kábelszolgáltatók hálózati területein

D. melléklet

Előzetes tájékoztató

ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – Helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozólag

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

Előfizetőink által igénybe vehető, a helyi kábelszolgáltatók hálózati területein elérhető kábeltelevízió műsorterjesztési csomagajánlataink jelen ÁSZF „A" mellékletében kerültek minden érintett területre feltüntetésre.

Helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás csomagok díjai						
Díjcsomag megnevezés						
Rendszeres díjak						
Előfizetési díj						
Használati díj						
Forgalmi díjak						
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*						
Belépési díj						

Egyéb Helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás csomagok díjai		
Díjcsomag megnevezés	DIGITÁLIS KÖZSZOLGÁLATI	KÖZSZOLGÁLATI
Rendszeres díjak		
Előfizetési díj		
Használati díj		
Forgalmi díjak		
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*		
Belépési díj		

Prémium Helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás csomagok díjai						
Díjcsomag megnevezés	HBO Super Pak	HBO Super MaxPak	Felnőtt csomag	FilmBox Pak	HBO MaxPak	HBO Pak
Rendszeres díjak						
Előfizetési díj						
Használati díj						
Forgalmi díjak						
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*						
Belépési díj						

*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

Funkciók fogyatékossággal élő végfelhasználóknak

Nem tartalmaz ilyet az előfizetés.

A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket az ÁSZF tartalmaz, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a felek megállapodnak.

A helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó egyszeri díjtételekről az alábbi táblázat nyújt részletes tájékoztatást:

Díjtétel neve	Bruttó díj
Belépési díj	
Bekötési díj	
Szerelési díj (1db vételi pont esetén)	
Szerelési díj (2db vételi pont esetén)	
Szerelési díj (3db vételi pont esetén)	
Szerelési díj (két vagy több vezetékes szolgáltatás egyidejű megrendelése esetén)	
Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként)	
Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként)	
Szerződésmódosítási díj	
Áthelyezési díj (épületen belül vagy kiépített hálózat esetén)	
Áthelyezési díj (épületen kívülre)	
Átszerelés (leszerelés)	
Plusz vételi hely kialakítása	
A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke	
Korlátozás feloldási díj	
Kábeltévé szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta)	
Kiszállási díj	
Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj	
Csomagváltási díj	
Express kiszállási díj	
Számlamásolat kérésének díja	
Csekk pótlásának díja	
Fizetési felszólítás értesítés	
Szolgáltatás korlátozás értesítés	

Értesítés felmondásról	
Digitális beltéri egység bérleti díja	
HD beltéri egységhez távirányító	
Smart CAM bérleti díja	
SD beltéri egységhez távirányító	
RCA kábel	
RF kábel	
RGB kábel	
SCART kábel	
HDMI kábel	
Tápkábel	
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	
Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	
Hangfelvétel másolásának díja	
Rezsi, órabér (szerelésnél)	

A helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás, illetve a prémium televízió díjcsomagok csatornakiosztását a mindenkori érvényes ÁSZF tartalmazza.

A táblázatban feltüntetett prémium televízió díjcsomagok a főcsomagok mellé igényelhető, amennyiben a televízió díjcsomag az érintett szolgáltatási területen az Előfizető számára elérhető. A prémium díjcsomag határozott időtartamú megrendelése esetén annak hatálya kiterjed, az alap televízió díjcsomagokra is.

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs
A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs
A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja
készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs
a készülékkedvezmény összege és számítási módja: nincs
az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés). 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.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A

Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés, valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve, ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:
- a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentettek be;
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

A hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – 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 teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.
- amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés, valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett

késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve, ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a.) a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
d.) a hiba okát az Előfizető idézte elő;
e.) a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – 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 teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

Kötbérfizetés módja

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj e s az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – 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 teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóvá írva;
- az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve, ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:
a.) a panasz megtételének módjai, feltételei;
b.) a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
c.) az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok e s bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges

további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió szolgáltatások) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.

Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:
a.) televíziós szolgáltatás;
d.) kiegészítő szolgáltatások; illetve:
e.) régebben lejárt tartozás;
f.) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
g.) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem. A számlalevelek kézbesítése az Előfizető által megjelölt címen elhelyezett postaládába, postafiókba vagy egyéb, a levelek fogadására alkalmas eszközbe történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

a) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

b) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a https://www.one.hu/hirek-sajtokozlemenyek oldalon teszi közzé.

c) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu oldalon teszi közzé.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

e) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A személyes adatok kezelésével összefüggő általános előzetes tájékozódást a Szolgáltató az érintettek részére – főszabály szerint – a honlapján elektronikus formában közzétett írásbeli adatkezelési tájékoztató útján biztosítja, amelynek hozzáférhetősége folyamatosan biztosított (www.one.hu/adatvedelem).

f) a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

g) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

A Szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából az alábbi intézkedéseket és eljárásrendet alkalmazza a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében:

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására illetve felfüggesztésére, valamint 15 napos határidővel történő felmondására az ÁSZF-ben előírt módon és feltételekkel. Amennyiben az Előfizető olyan átalakítást eszközöl a hálózaton, mellyel a Szolgáltatás minőségét a Szolgáltató rendszerén bárhol rontja a Szolgáltató jogosult az így kialakított rendszer kiiktatására. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni.
Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a jogszabályok által előírt módon, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekei védelmében.
A szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságágáról műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik, továbbá a személyes adatok biztonsága biztosítása körében nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A biztonsági intézkedések figyelembe veszik a fizikai és környezeti biztonság, az ellátás biztonságának, a hálózatok integritásának szempontjait, kiterjednek a kezelési eljárásokra, a biztonsági események észlelésének metódusára, a monitoring szabályozására,
A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.
Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.
A szolgáltató együttműködik a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, a vonatkozó jogszabályokban foglalt, elektronikus információbiztonsági feladatainak végrehajtása

érdekében.

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, amikor a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre, vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

Amennyiben az Előfizető szerint a Szolgáltató nem megfelelően reagál egy biztonsági eseményre, fenyegetésre, úgy az előfizető jogosult és köteles a Szolgáltató bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén a biztonsági esemény, fenyegetés megjelölésével a Szolgáltatóhoz fordulni, de nem jogosult a hálózatba beavatkozni, a hálózatot, hálózati berendezés sérülékenységét tesztelni, vizsgálni.

Az előfizetői szerződés időtartama, átalakulás, meghosszabbítás, határozatlan idejű, vagy határozatlan idejűvé átalakult szerződés megszüntetésének feltételei:

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott idejű szerződés.
A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg – a audiovizuális médiaeszközzel egybekötött szerződéskötést kivéve- azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és be kell mutatni azok részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti készülékvásárlás is kapcsolódik. A 12, illetve 24 hónapos időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti.
A határozatlan idejű szerződés esetén az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnéséig állnak fenn.
A határozott idejű szerződés, az előfizető kötelezettségeinek legrövidebb időtartama legalább 12 hónap.
A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a jelen pontban foglalt időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybevételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.
A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől kezdődik.
A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetése esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartama az előfizetői szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal egyértelműen, tartós adathordozó útján tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról.

A tájékoztatás kiterjed:
a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés lényeges tartalmi elemeire, így különösen az alapvető díjszabásra, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
b) az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá

c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A határozott idejű szerződés leteltével a szerződés megszűnik, azaz nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe
a) ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető vezetékes televízió szolgáltatás már fennálló igénybevétele esetén szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozatlan idejű szerződést, vagy a határozatlan idejűvé átalakult szerződést az előfizető bármikor, további jogkövetkezmény nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek. Az előfizető az előfizetői szerződést, egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek, tájékoztatás határozatlan és határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségéről

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételére határozott idejű szerződést vagy határozatlan idejű szerződést is köthet. A határozatlan idejű szerződés feltételei eltérnek a határozott idejű szerződések feltételeitől, az előfizető határozatlan idejű szerződés esetén kevesebb kedvezményre, vagy kedvezmény nélküli, ÁSZF szerinti havidíjra jogosult, az előfizető a szerződést bármikor, jogkövetkezmény nélkül jogosult azonnali hatállyal felmondani. Határozott idejű szerződés esetén az előfizető díjkedvezményre lehet jogosult, de a határozott időtartam letelte előtt a szerződés előfizető általi felmondása, illetve az előfizető szerződésszegése esetén Szolgáltató általi felmondása a szerződés megszűnéséig igénybe vett valamennyi kedvezmény visszafizetésével jár.
Az előfizető által megtérítendő összeg a határozott idejű szerződésből eltelt időre figyelemmel csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, annak számítási módja:
A vizsgálandó időszak a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a határozott idejű szerződés megszűnéséig eltelt napok száma.

Amennyiben az előfizető jogosult a határozott idejű szerződést a határozott időtartam előtt felmondani, különösen a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás egyes, ÁSZF-ben leírt esetei alapján történő előfizetői felmondás esetén, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Az előfizető jogosult továbbá a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:
a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.
Ha az előfizető e fenti bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Az előfizetőt megillető kötbérfizetési kötelezettség esetei, meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben, ha

a) a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő (15 nap, illetve a felek megállapodása szerinti időpont) elmulasztása esetén minden késedelmes nap után a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, vagy a szerződés megszűnéséig, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része, vagy az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig fenti kötbér mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha
- a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg,

és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

b) az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő (30 nap, illetve szolgáltató által megjelölt időpont) be nem tartása esetén, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. (5) áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

c) hibakezeléssel kapcsolatban

1.) a hiba nem észlelhetőségéről, illetve nem a szolgáltató érdekkörébe tartozásáról szóló 72 órás, valamint a hibaelhárításról szóló legfeljebb 24 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg,

2.) a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összegnek a

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

d) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után, melynek összege minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy
a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség:

a.) az Előfizető által egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató által közösen – írásban, a határozott idő lejártát megelőzően tett nyilatkozattal arra vonatkozóan, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti(k);

b.) Szolgáltatói felmondással;
c.) Előfizetői felmondással;
d.) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
e.) a Felek közös megegyezésével
f.) Előfizető elállási jogának gyakorlásával. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
Honlap: www.nmhh.hu
E-mail: info@nmhh.hu
Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a www.kormanyhivatal.hu/hu linken érhetőek el.

Gazdasági Versenyhivatal
Honlap: www.gvh.hu e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Honlap: http://www.naih.hu/
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület
Honlap: http://www.bekeltet.hu/
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,
Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérlik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

Média- és Hírközlési Biztos
Honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu
Cím:1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644
Fax: (+36 1) 429 8761

ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSTŐL ELTÉRŐ SZERZŐDÉS ESETÉN

A teljesítés feltételei, különösen a fizetés, és a teljesítési határidő, valamint a vállalkozás panaszkezelési módja

a) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés.

b) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy – ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját (SZÖF) technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani – a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

c) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért rácsatlakozási díj fizetendő.

Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei

a) Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama: legfeljebb 12 hónap. A határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik.

b) Határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei:

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az ÁSZF-ben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással

aa) Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

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

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

ab) az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással

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

ac) a Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt (ba), bb), bc) pontok) kivételekkel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással

ba) a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, ha

i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
ii) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
iii) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy
iv) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
v)
vi) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsor jelet, a beérkező műsor jelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsor jelet jogosulatlanul dekódolja.
A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

- bb) a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, ha
az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül sem egyenlítette ki.
Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

- bc) a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a ba) és bb) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,

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

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

- bf) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, ,

c) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az egyoldalú

szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.

A határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételei, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételei
A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:
a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá
c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe
a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe

Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veheti-e a békéltető testületi eljárást.
Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval

már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.
Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzőek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén: a. természetes személy Előfizetők esetén min. 3 hónap, max. 12 hónap; b. egyéb Előfizetők esetén max. 12 hónap. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztőrészletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. E bekezdés alkalmazásában készülék alatt az internet hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. E pontban foglalt rendelkezések alkalmazásától a Felek Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal eltérhetnek

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép. Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, 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 az Előfizetői Szerződést megszünteti. A határozott idő leteltét megelőző legalább 90 napban a Szolgáltató 3 alkalommal értesíti az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítés kiterjed az Előfizetői Szerződés átalakulásával beálló változásokra, bemutatja továbbá az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű Előfizetői Szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői Szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség: a. az Előfizető által egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató által közösen – írásban, a határozott idő lejártát megelőzően tett nyilatkozattal arra vonatkozóan, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti(k); b. Szolgáltatói felmondással; c. Előfizetői felmondással; d. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással; e. a Felek közös megegyezésével f. Előfizető elállási jogának gyakorlásával. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos

jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől.

A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. Nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, b) az Eht. 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul. Készítés időpontja: 2004. december 19. 61 Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - az Eht 134. § (15) bekezdésben foglalt eset kivételével - felmondja, vagy a Szolgáltató az Eht 134. § (6), (7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. A jogkövetkezmény alkalmazására vonatkozó további feltételeket az Elnök rendeletben állapítja meg. Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az Eht 134. § (14), (14a) és (15) bekezdés nem alkalmazható. E szolgáltatások esetében az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az előfizető

hívószáma változatlan marad. Internet-hozzáférési Szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.

Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi díjtartozását maradéktalanul rendezni. Az Előfizető ezen kívül köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (például: telefon adapter, set-top-box, ONT, kábelmodem, Smart CAM, médiaboksz stb.), illetve a számára a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni vagy postai úton visszajuttatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató kártérítési díjat számolhat fel az eszközök értéke alapján. A Szolgáltató valamennyi Ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, melynek megtörténtéről a Szolgáltató köteles igazolást adni az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, aránytalan nehézséget jelentene.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa vagy, az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés, valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada. Ha a

hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve, ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:
a. a hibát nem a jelen ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap összegével egyezik meg, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – 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 teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
a. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve, ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. A kötbér mértékét jelen ÁSZF Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS TÁJÉKOZTATÁS

Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

- a)Az előfizető szerződés időtartama lehet:
- határozatlan időtartamú
- határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama legfeljebb 12 hónap
- b) Az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek:
- eseti díjkedvezmény (belépési díjból) feltétele, hogy az Előfizető Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt, továbbá
- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt,
- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren át való megküldéssel igényelje
- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a havi előfizetési díj teljesítése helyett naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetést vállaljon, és amely díjkedvezmény csak abban az esetben és időpontig érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és az előfizetői szerződést a Szolgáltató által meghatározott teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.
- c) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
- d) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

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

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

b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

A határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos

-a) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével (jogszabályban vagy a Szolgáltató ÁSZF-ében megjelölt szerződésszegés, díjtartozás vagy műsorterjesztési szolgáltatás esetén az Előfizető általi jogosulatlan műsorjel vételezés, műsorjel jogellenes továbbítása, kódolt műsorjel jogellenes dekódolása) okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a

felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

A jelen pont szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) jogosult felszámítani.

Ha az Előfizető azért mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, mert
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 a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, úgy az Előfizető által megtérítendő kedvezmény összege nem haladhatja meg az előfizetői szerződés megszűnésétől (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap) a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét.

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre

A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbéreken kívül – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jelen ET ea)1.-ea)8. pontjaiban megjelölt kötbéresetek és –mértékek, valamint az eb) szerinti kötbér megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.
A jelen ET Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásakor a hatályos jogszabályok szerinti kötbérre okot adó esetek és mértékek, valamint a kötbérfizetés módja az alábbiak:

-a)1. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

-a)2. A hibabejelentéssel kapcsolatban az értesítésre (Szolgáltató általi értesítés a hiba javításáról, vagy a vizsgálatkor a hiba nem észlelhetőségéről, vagy a hiba Szolgáltató érdekkörén kívüli okból való felmerüléséről) nyitva álló határidő (max. 72 óra) eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi ea)3. pont szerinti vetítési alapösszegével egyezik meg.

-a)3. A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi vetítési alap
- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.

-a)4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

-a)5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének Szolgáltató általi késedelme esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után
a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része,
b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

-a)6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének a Szolgáltató érdekkörébe tartozó műszaki okból bekövetkező késedelme esetén – amennyiben ezen okból az Előfizető a szerződést felmondja - a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a ea)6. pont szerinti kötbér felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

-b) Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy
a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

TOVÁBBI ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel
Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére is alkalmas végberendezést csatlakoztathat:

Műsorterjesztés esetén:
- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)
- Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A digitális kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.
- A digitális dvr kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2 vagy MPEG 4-es (HD) jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerrel) és CA+ modul fogadására alkalmas PCMCI csatlakozó felülettel, vagy HDMI csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.
- A HD kiegészítő digitális programcsomag, vagy program teljes értékű igénybevételére csak azon "HD-Ready" "HD-TV" vagy „Full-HD” védjeggyel ellátott előfizetői végberendezések alkalmasak, melyek szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás
-a) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.
A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat, veszélyhelyzet kivételével, legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.
Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

Egyéni előfizető esetén a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít,

amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 3 évig megőriz.

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

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.
A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a jelen pont szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.
A jelen pont szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.
A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.
Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja

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

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

Jelen pont vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a hírközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, a rendkívüli karbantartás pedig a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.
A Szolgáltató a hálózat karbantartását külön díjfizetés nélkül végzi.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős.
A Szolgáltató – kapacitása függvényében – vállalhatja egyedi igény esetén az Előfizető felelősségi körébe tartozó hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések karbantartását az arra vonatkozó és eseti díjazást is rögzítő megállapodás alapján.

A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége
A Szolgáltató teljes és naprakész díjszabása a Szolgáltató honlapján a mindenkor hatályos ÁSZF keretén belül érhető el.

A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás
A Szolgáltató a személyes adatok kezelésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatót a Szolgáltató internetes honlapján teszi közzé.

A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató által a fogyatékossággal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.
-a) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat (előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek) és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt jogszabályban megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.
A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.
Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a panasz kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a fentiek szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.
Ha a panasz kivizsgálása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a panasz kivizsgálása 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 határidőbe.
Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálathoz érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.

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

A Szolgáltató jogosult a panaszra, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

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

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

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

-c) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a kártérítési igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

-d) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzé téve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben és jelen ET-ben tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál, továbbá hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, az eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezéséről, elérhetőségeikről a 2. sz, melléklet tartalmaz tájékoztatást.

-e) Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzőek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.
A Békéltető Testületek nevét és elérhetőségi adatait a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési szolgáltatás, illetve a prémium televízió díjcsomagok csatornakiosztását a mindenkori érvényes ÁSZF tartalmazza.

1. sz. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta
(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)
Címzett:[1]

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:[2]

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:[3]

A fogyasztó(k)/előfizető(k) neve:

A fogyasztó(k)/előfizető(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

[1] Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és - ha van - telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.
[2] Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése
[3] A megfelelő jelölendő

2. sz. melléklet

Az Előfizető által az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei

1. **Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához**: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím:1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:
NMHH Debreceni Hatósági Iroda
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

NMHH Miskolci Hatósági Iroda
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

NMHH Pécsi Hatósági Iroda
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

NMHH Soproni Hatósági Iroda
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

NMHH Szegedi Hatósági Iroda
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761
web: http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Telefon: (1) 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: (1) 459-4843
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefon: 06-76-795-710
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Telefon: 06 (72) 896-288
E-mail: muszak@baranya.gov.hu

Békés Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.
Telefon: (66) 546-150
E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal
Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telefon: 46/512-971
Email: szendrei.szilvia@borsod.gov.hu fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal
Műszaki Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefon: 62/680-532
E-mail: petrik.sandor@csongrad.gov.hu

Fejér Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.
Fax: 06-22-313-564
E-mail: kneifel.robert@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefon: (96) 795-950
Fax: (96) 795-955
E-mail: fogyasztovedelem[kukac]gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: Debrecen (4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.)
Tel.: (+36 52) 533-924
Fax: (+36 52) 327-753
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.
Telefon: 06 (36) 515-469
Fax: 06 (36) 516-040
E-mail: fogyved[kukac]heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Telefon: (56) 422-603
E-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.
Telefon: (34) 309-303
Fax: (34) 309-302

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2.
Levélcím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.
Telefon: 06 (32) 511-116
E-mail: fogyved{kukac}nograd.gov.hu

Somogy Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2.
Telefon: 06 (82) 510-868
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.
Telefon: 06-42/500-694
Fax: 06-42/504-398
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: (74) 795-385
Fax: (74) 999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 29
Telefon: 94/505-220, 94/ 505-219
Fax: 94/506-984
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal
Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím, Térkép: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefon: (88) 550-510
Fax: -
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefon: 92/510-530
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Önkormányzat jegyzője

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: (76) 501-525, (76) 501-532, (70) 7028-403
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: (66) 324-976
E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)
E-mail: bekeltetes @bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: (62) 554-250/118 mellék
E-mail:bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: (96) 520-217
E-mail:bekeltetotestulet@gymskik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: (52) 500-710, (52) 500-735
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Telefon: (36) 416-660/105
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: (34) 513-010
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefon: (32) 520-860
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefon: (1) 269-0703
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefon: (82) 501-000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: (42) 420-180
E-mail:bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: (74) 411-661, (30) 6370-047
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefon: 30/9566-708 (Dr. Kövesdi Zoltán elnök)
E-mail: bea@vmkik.hu (Pergel Bea munkatárs)

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefon: (88) 412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefon: (92) 550-513
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről