Az Általános Szerződési Feltételek hatálybalépési dátuma: 2026. szeptember 1.

Az Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2025. november 28.

One Magyarország Zrt.

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

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG 9

1.1. A Szolgáltató neve és címe 9

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 9

1.2.1. Személyesen 9

1.2.2. Telefonon 9

1.2.3. Interneten 9

1.2.4. Írásban 9

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő), ... 9

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 9

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 9

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 9

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 10

2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás 11

2.1.2. A szolgáltatási igény bejelentése, az ajánlattétel 11

2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése 11

2.1.4. Ráutaló magatartás esetén alkalmazott eljárás, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése ráutaló magatartással 12

2.1.5. Az igénybejelentéshez szükséges adatok 14

2.1.6. Az igénybejelentéshez szükséges nyilatkozatok 14

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 14

2.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok 14

2.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői nyilatkozatok 15

2.2.3. A Felek jogai és kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor 16

2.2.4. Egyéb, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket érintő rendelkezések 16

2.2.5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban 17

2.2.6. Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban 17

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 17

2.3.1. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán 17

2.3.2. Az Igénylő ellenőrzése 18

2.3.3. A Szolgáltató jogai az igénybejelentés vizsgálata kapcsán 19

2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai 19

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 20

2.4.1. A szolgáltatás létesítésének költsége 20

2.4.2. A szolgáltatás telepítése, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése, a Szolgáltató és az Előfizető felelősségének határai 20

2.4.3. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok 21

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA 22

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei 22

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 22

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 22

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 23

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA 23

4.1. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 23

4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 23

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 23

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei 23

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére 23

5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt 24

5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése 25

5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség 25

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 25

5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei 25

5.2.2. A korlátozásról történő értesítés 26

5.2.3. A korlátozás megszüntetése 26

5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak 26

5.2.5. A korlátozás speciális esetei 26

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 26

5.4. Jogellenes tartalom eltávolítására és az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére vonatkozó kötelezettség 26

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 28

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 28

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei, hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 28

6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége a Szerződött Partner szolgáltató elérhetősége, mely területenként eltérő lehet. 28

A pontos elérhetőség a C. Mellékletben található. 28

6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása 28

6.1.4. A hibaelhárítás határideje 29

6.1.5. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében 30

6.1.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén 30

6.1.7. Karbantartási szolgáltatások 30

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 30

6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése 31

6.2.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért 31

6.2.3. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban 31

6.2.4. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja 31
6.2.5. Vis maior 31
6.2.6. Az Előfizető jogorvoslati jogai 31
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 32
6.3.1. Az Előfizetői panaszok kezelése 32
6.3.2. A panaszbejelentés módja 32
6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja 32
6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán 32
6.3.5. Díjreklamáció 32
6.3.6. Kártérítési igények intézése 33
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 33
6.4.1. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége 33
6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése 34
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 34
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 34
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR 36
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 36
7.2 A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása 36
7.3 Az előfizetési díj 37
7.4 Az akciók és akciós díjak elérhetősége 37

7.5 A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése alkalmával 38

7.6 A hibaelhárítás költsége 38

7.7 Számlázási időszak 38

7.8 A számla tartalma 39

7.9 Összevont számlázás 39

7.10 A számlával összefüggő további rendelkezések 39

7.11 A számlázás integritása 39

7.12 A díjkiegyenlítés határideje 40

7.13 Késedelmi kamat 40

7.14 Az elektronikus számla 40

7.15 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén 40

7.16 A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak 41

7.17 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 41

7.18 Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben 41

7.19 A kártérítési eljárás szabályai 42

7.20 A Felek jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén 42

7.21 Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért 42

7.22 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 42

7.23 Kötbérigények intézése 44

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES 44

SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A 44

KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS 44

ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 44

8.1 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik 44

8.2 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban 44

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 44

9.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén 45

9.2. A határozott idő letelte 45

9.3. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok 45

9.4. Az Előfizető értesítése a módosításokról 46

9.5. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel 47

9.6. A nyilatkozattétel elmulasztása 47

9.7. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása 47

9.8. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje, a Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződés felmondás és az Előfizetői Szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei 48

9.9. Az áthelyezés 48

9.10. Az átírás 49

9.11. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok 50

9.12. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok 50

9.13. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 50

9.14. A Szolgáltató rendes felmondása, a szolgáltató, vagy az előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei 50

9.15. A Szolgáltató rendkívüli felmondása 51

9.16. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt 51

9.17. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 52

9.18. Az Előfizetői rendes felmondás 52

9.19. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása, a Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei; 52

9.20. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik 53
9.21. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei, a Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei 53
9.22. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai 53
9.23. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése 54
9.24. Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor 54
10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI 55
10.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 55
10.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 55
10.3 Az Előfizetőnek a szolgáltatás rendeltetésszerű használata kapcsán fennálló kötelezettségei 55
10.4 Egyéb kötelezettségek 55
10.5 Az adatváltozás bejelentése 55
11. AZ ÜZLETI/INTÉZMÉNYI, VALAMINT FOGYATÉKKAL ÉLŐ ELŐFIZETŐKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK 55
11.1. Az Üzleti/Intézményi Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések 55
11.2. A fogyatékkal élő Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések 56
12. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HASZNÁLT LEGGYAKORIBB FOGALMAK 57

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A Szolgáltató neve és címe

One Magyarország Zrt. (a továbbiakban: One Magyarország Zrt., illetve Szolgáltató)
Székhely: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.
Szolgáltatót – a Szolgáltató és szerződött, megbízott partner között létrejött szerződés értelmében – a továbbiakban Szolgáltató megbízott Szerződött partnere (Szerződött Partner) képviseli az előfizetővel kötött előfizetői szerződéses jogviszonyban.

A továbbiakban a jelen ÁSZF-ben hivatkozott Szolgáltató alatt az alábbi ügyek tekintetében a Szerződött Partner szolgáltatót kell érteni és minden ügytípusba sorolt esetben a Szerződött Partner szolgáltatóval kell felvennie az Előfizetőnek a kapcsolatot.

- szerződéskötés, szerződéssel kapcsolatos bármilyen ügyintézés
- ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- ügyintézés
- hibabejelentés
- panaszkezelés
- számlázással kapcsolatos kérdések, bejelentések

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

Szolgáltató megbízott partnerének központi ügyfélszolgálata és elérhetőségei - az Előfizető szolgáltatási területén - a C. mellékletben találhatók. A melléklet tartalmazza részletesen a személyes, telefonos, írásbeli elérhetőségeket, valamint az internetes elérhetőséget.

1.2.1. Személyesen

Személyes ügyintézés céljából az Ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási időben állnak az Előfizetők rendelkezésére.

A Szolgáltató Szerződött Partnere által működtetett ügyfélszolgálati irodák pontos címe a C. Mellékletben és a www.one.hu oldalon érhető el.

1.2.2. Telefonon

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat és a Hibabejelentő a C. Mellékletben megadott elérhetőségeken érhető el.

1.2.3. Interneten

A Szolgáltató az Előfizetők részére interneten történő ügyintézést is lehetővé tesz.

1.2.4. Írásban

Postai úton a C Mellékletben megadott elérhetőségeken érhető el az ügyfélszolgálat.

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

Kábeles szolgáltatást érintő hiba bejelentése: a C Mellékletben megadott elérhetőségeken érhető el.

A végfelhasználó egyetemes szolgáltatás nyújtására és az alacsony jövedelmű fogyasztó vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztó a megfizethető árú egyetemes szolgáltatás nyújtására vonatkozó igénybejelentésének megtételére a Szolgáltató szóban az Ügyfélszolgálaton, írásban az Ügyfélkapun és a Szolgáltató postai címén biztosít lehetőséget.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató honlapja a www.one.hu címen érhető el.

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit a honlapján, a www.one.hu/aszf címen, a Szerződött Partner szolgáltató weboldalán, valamint a Szerződött Partneri Ügyfélszolgálatokon hozzáférhetővé teszi.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az Üzleti Előfizetők esetében ezen pont rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező.

Az Előfizetői Szerződés tartalmát a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-je és az Előfizetővel külön megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései, valamint az esetleges kedvezményekről szóló külön megállapodások, nyomtatványok együttesen képezik. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az Adatkezelési Tájékoztató útján térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja az érintettek személyes adatai kezelésével összefüggő előzetes tájékoztatást.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy egyaránt lehetősége van a szerződés határozatlan vagy határozott időtartamra történő megkötésére, továbbá, igazolható módon bemutatja azok részletes feltételeit. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja az alábbiakat:

a) az előzetes tájékoztatást az NMHH Elnök rendeletében meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá

b) az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, az NMHH Elnök rendeletében meghatározott dokumentumminta szerint.

Ha az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői Szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

Az előzetes tájékoztatás és az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától. Ezen tájékoztatás megtörténtét az Egyedi Előfizetői Szerződéses nyomtatványon Előfizető az aláírásával igazolja.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése előtt köteles továbbá igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő egy éven belül az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Egyedi Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmát igazoló – legalább a 2.1.4. pont szerinti elemeket tartalmazó - dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemként külön-külön, valamint összesítve.

Költségnek minősül különösen az Előfizetői Szerződés keretében:

a. belépési díj,

b. a díjcsomag havi vagy időszaki díja,

c. az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az

előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Előfizetőt arról, hogy: a. az igényt teljesíti;
b. az igény teljesíthető, de:
1. a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
2. az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatban foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot, c. az igényt nem teljesíti.

2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás

A Szolgáltató az igény teljesíthetősége esetén az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.
A Felek között Előfizetői Szerződés megkötésére az Igénylőtől származó igénybejelentést követően, a Szolgáltató által tett ajánlat Igénylő által történő elfogadását követően kerülhet sor.
A Szolgáltató jogosult a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet. 6§ (1) bekezdésének b) pontja értelmében az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését elutasítani.

2.1.2. A szolgáltatási igény bejelentése, az ajánlattétel

Előfizetői Szerződés létrehozásának és a szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az Igénylő:
a. személyesen az ügyfélszolgálati irodán, illetve a Szolgáltató Kijelölt képviselőjénél; b. vagy írásban (levélben);
c. vagy egyéb módon (emailen vagy a Szolgáltató honlapján);
d. vagy szóban (telefonon keresztül);
e. a továbbiakban összefoglaló elnevezéssel: maradandó módon;
f. vagy – amennyiben adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető, úgy – ráutaló magatartásával jelezze a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató felé, azaz ajánlatot tegyen.

2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése

Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.
Amennyiben a szolgáltatás teljesíthető és a szerződéskötési szándék mindkét fél részéről változatlanul fennáll, úgy a Felek az igénybejelentést követően Előfizetői Szerződést kötnek, mely az Egyedi Előfizetői Szerződés mindkét Fél általi elfogadásával jön létre.

A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban, vagy amennyiben az adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető, úgy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – is megköthetik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének Szolgáltató által alkalmazott általános módja az írásbeli szerződéskötés. Írásbeli szerződéskötés esetén a szerződéskötéskor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát írásban, illetve – az Előfizető kérésére és választása alapján – az ÁSZF-et tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy külön díj ellenében nyomtatott formában átadja az Előfizető részére.
Közvetlen írásbeli szerződéskötésre vagy az Ügyfélszolgálatain, vagy az általa szerződéskötéssel megbízott Kijelölt képviselőkön keresztül kerülhet sor.

Közvetett írásbeli szerződéskötésre kerül sor a levélen vagy e-mailben, online és telefonon beérkezett igénybejelentések esetében. Ilyen esetekben a Szolgáltató a szerződéskötés tényét utólag minden esetben megerősíti, az Egyedi Előfizetői Szerződés általa aláírt példányának az Előfizetőhöz történő eljuttatásával.

Az Előfizetői Szerződés
a. jelenlévők között – különösen Ügyfélszolgálaton tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b. távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Jelenlévők között az Előfizetői Szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződést aláírják.
Az Előfizetői Szerződés aláírására sor kerülhet biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (pl. PC aláíró pad vagy tablet segítségével), vagy hagyományosan tollal papíron.
Ha az írásbeli szerződést PC aláíró pad-en vagy tableten írják alá a Felek, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat az Előfizető által megadott e-mail címre elküldi.

A szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötés esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés példányát legfeljebb 8 napon belül átadja az Előfizetőnek, amennyiben arra az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor.

Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a Felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

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

2.1.4. Ráutaló magatartás esetén alkalmazott eljárás, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése ráutaló magatartással
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:

a) előfizetői személyes adatok, amennyiben értelmezhető: aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
ac) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői Szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
ae) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a Szolgáltató adatai:
ba) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
bb) a Szolgáltató cégjegyzékszáma,
bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
be) az internetes honlap elérhetősége,
bf) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is
elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi Előfizetői Szerződés részét

képezik anélkül, hogy azok az egyedi Előfizetői Szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
cd) a díjfizetés módja,
ce) a számlakibocsátás határideje,
cf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

d) az Előfizetői Szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

e) amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
ea) az előfizetői névjegyzékkel,
eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval, ef) az egyéni előfizetői minőséggel,
eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
eh) az egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak megismerésével,
ei) a 2.5 pont szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

f) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

g) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;

h) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

i) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

j) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető esetén az egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, ha a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát, vagy azt, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy Általános Szerződési Feltételtől miben és hogyan tér el.

A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.5. Az igénybejelentéshez szükséges adatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat legalább a következő tartalommal: a. az előfizető adatai körében:

aa) az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, ab) az előfizetői hozzáférési pont helye, ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma, ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b. az igényelt szolgáltatás pontos megnevezése és az esetleges kiegészítő szolgáltatások;

c. a választott díjcsomag, illetve programcsomag és az esetleges kedvezmények;

d. előfizető különleges igényei a szolgáltatás létesítésével, kiépítésével kapcsolatban.

2.1.6. Az igénybejelentéshez szükséges nyilatkozatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges következő nyilatkozatokat. Mivel az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését kizárólag olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – mint például az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni, így nyilatkoznia kell az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos vagy használó). Használati joggal rendelkező Igénylő esetén – amennyiben személyesen kéri - szükséges a tulajdonosi hozzájárulás csatolása is az igénybejelentéshez. Szükséges arról is nyilatkozni, hogy az érintett ingatlanon van-e kiépített lakáshálózat.

Külön nyilatkoznia kell az Igénylőnek arról is, hogy a Szolgáltató milyen elérhetősége felhasználásával, milyen módon értesítheti közvetlenül (például telefon, e-mail-en vagy más hasonló módon keresztül) az igénybejelentésével kapcsolatban, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a szerződést érintő esetleges változásokról, módosulásokról, valamint a szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról, illetve az esetleges díjtartozásokról.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az alábbiakban az igénybejelentés megtételéhez szükséges adatokat és nyilatkozatokat bemutató részben meghatározott adatokon és nyilatkozatokon felüli további, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok, információk és nyilatkozatok kerülnek felsorolásra.

2.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az igénybejelentést meghaladóan a következő adatokat és tájékoztató információkat:

1. a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme, cégjegyzékszáma;
2. a Központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége, a hibabejelentő elérhetősége, illetve a Szolgáltató internetes honlapjának címe;
3. az előfizetői szolgáltatás pontos meghatározása, díjcsomag megnevezése és díja, célértékei, a forgalommérésre, irányításra, menedzselésre vonatkozó információk;
4. a díjfizetés, annak módja és számlázás feltételei, a szolgáltatás kiépítésének feltételei és határideje, stb., illetve utalás arra, hogy ezek az ÁSZF-ben hol találhatók;
5. az Előfizető számára biztosított előfizetői azonosítók és szolgáltatás azonosítók, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök, berendezések felsorolása, jellege és darabszáma, díja;
6. a szolgáltatás igénybevételének tervezett ideje, határnapja; a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének tényleges határideje;
7. a díjfizetés módja; számlakibocsátás határideje;
8. szerződéskötés helye, ideje;
9. az igénybevétel korlátja és a korlát elérésekor a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja, illetve ennek elfogadására irányuló kifejezett nyilatkozat;
10. a szolgáltatásra irányadó tényleges díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja, az esetleges kedvezmények mértéke;

11. az előfizetői szerződés hatályba lépése, időtartama, külön meghatározva a Szolgáltató által biztosított kedvezményes időszak tartamát, illetve annak részleteit (a szolgáltatás igénybevételének jellemzői ezen időszakban), valamint a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések jellemzőit;
12. a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei;
utalás az ÁSZF azon pontjára mely meghatározza, hogy a határozott időtartamú szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe;
13. a határozott időtartamú szerződés rendkívüli felmondásának esetei az ÁSZF-ben, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
14. az általános szerződési feltételek elérhetősége;
15. az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok;
16. az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos nyilatkozatok;
17. az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
18. 2a szerződés módosításának legfőbb esetei,
19. feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
20. az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési
21. feltételekre;
22. az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
23. az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
24. utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
25. utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának
feltételeit;
26. a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
27. nyilatkozat arról, hogy igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).;
28. nyilatkozat arról, hogy a jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót milyen módon és formában igényli a Szolgáltatótól.

A fenti tartalmi elemek Üzleti Előfizetői Szerződésben történő szerepeltetése az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

2.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői nyilatkozatok

Mivel Szolgáltató megkülönbözteti az Egyéni és az Üzleti/intézményi előfizetőket, ezért a természetes személy Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy a szolgáltatásokat ezek közül milyen minőségében kívánja igénybe venni. Kis- és középvállalkozások szintén kérhetik külön nyilatkozattal, hogy velük a Szolgáltató Egyéni előfizetőként kössön Egyedi Előfizetési Szerződést. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatnak a szerződéskötéskor és a szerződés teljes időtartama alatt meg kell felelnie a valóságnak, ezt a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.
Az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szolgáltatásra vonatkozó forgalomkorlátozás lehetőségének elfogadásáról, illetve arról, hogy a Szolgáltató milyen elérhetőségein (telefon, e-mail) keresztül értesítheti őt közvetlenül, ha eléri a korlátozási értéket vagy annak az egyes szolgáltatások esetében meghatározott százalékát.
Az Előfizető hozzájárulásán alapuló nyilatkozatok bármikor megváltoztathatók, illetve visszavonhatók az Előfizető által jelen ÁSZF 11. Fejezete szerint. A módosításra, visszavonásra ezen szándéknak a Szolgáltatónál történő jelzését követően van lehetőség.

2.2.3. A Felek jogai és kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor

2.2.3.1. Belépési díj

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri, ún. belépési díjat felszámítani.

Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetők általa meghatározott csoportjaival szemben eltérő belépési díjat alkalmazni, számukra kedvezményeket biztosítani vagy a belépési díj megfizetésétől eltekinteni.

A belépési díj, illetve a hozzá kapcsolódó kedvezmények mértékét és feltételeit jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

2.2.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételhez kötése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését bizonyos esetekben feltételekhez kösse. Ezen feltételek megegyeznek az igénybejelentéskor támasztható feltételekkel.

2.2.3.3. Az Előfizető ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés létrehozásához megadott adatok valódiságát, illetve az Előfizető fizetőképességét a jelen ÁSZF-ben az igénybejelentés ellenőrzése kapcsán leírtakhoz hasonlóan ellenőrizze.

2.2.3.4. A megadott adatok igazolása

Természetes személy Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával vagy jogosítványával, és lakcímet igazoló hatósági igazolványával (lakcímkártyájával) illetve, ha nem magyar állampolgár, úgy EGT állampolgár esetén személyi igazolványával, vagy jogosítványával, vagy útlevelével és lakcímkártyával, vagy (al)bérleti szerződéssel, EGT-n kívüli, harmadik országbeli állampolgárok esetén útlevelével és tartózkodási engedélyével, valamint lakcímkártyájával vagy (al)bérleti szerződésével együttesen igazolhatja.

Üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság – 30 napnál nem régebbi – cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, továbbá alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, a rá irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A Szolgáltató nyilatkozat kitöltését kérheti arról, hogy az Előfizető mely hatósági okmányát mutatta be. Ezen okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

2.2.4. Egyéb, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket érintő rendelkezések

2.2.4.1. További feltételek megállapítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződések jelen ÁSZF-ben szereplő kötelező tartalmi elemein kívül a Felek közös megegyezéssel további feltételeket is meghatározhatnak.

2.2.4.2. További személyek az Előfizetői Szerződésben

Ha az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor helyette és nevében törvényes képviselője jár el.

Az Előfizető helyett és nevében meghatalmazott is eljárhat, ha a meghatalmazás tényét megfelelő módon igazolni tudja. Ilyen esetben a meghatalmazást hitelesen tanúsító dokumentumot az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelni kell.

A nem természetes személy Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor kizárólag a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa teljes bizonyító erejű magánokiratban, írásban meghatalmazott személy jogosult képviselni, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselő vagy meghatalmazottja bemutatja és átadja, a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló hiteles kivonatot, illetve más hasonló dokumentumot és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát, valamint a meghatalmazás hiteles példányát. E dokumentumokat hiteles módon az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelni kell.

2.2.4.3. Kiegészítő szolgáltatások

Amennyiben adott szolgáltatás tekintetében azt jelen ÁSZF lehetővé teszi, az alapszolgáltatás mellett kiegészítő szolgáltatás, illetve szolgáltatások is igénybe vehetők.

Ezen kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésének és hatályosságának feltétele, hogy az Előfizető érvényes és élő alapszolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen.

A kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés módosulása, illetve megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés

hatályát nem érinti, míg amennyiben az alapszerződés megszűnik, vagy szünetelésre kerül, úgy a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződés is megszűnik, illetve szünetel.

2.2.4.4. Szolgáltatás létesítése bérelt ingatlanon Bérelt ingatlanon való szolgáltatásnyújtásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyes, a Szolgáltató által meghatározott esetekben a bérlő köteles egy hozzájáruló nyilatkozatot csatolni a szerződéshez, melyben bérbeadó hozzájárul a bérleményben történő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez, és egyben készfizető kezesként kötelezettséget vállal arra, hogy bérlő nem fizetése esetén helyette helytáll a Szolgáltatóval szemben fennálló bármilyen előfizetői tartozásért.
Ennek hiányában a Szolgáltató jogosult egyéni mérlegelésétől függően legfeljebb 6 havi havidíj óvadékként való letételét kikötni vagy 3-6 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződést kötni az Előfizetővel.

2.2.5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban
A Szolgáltató az igénybejelentések, illetve a megkötött
Egyedi Előfizetői Szerződések naprakész nyilvántartására ún. Ügyfélnyilvántartó Rendszert üzemeltet.
A Szolgáltató az igénybejelentéseket igénybejelentési nyilvántartási szám, az Egyedi Előfizetői
Szerződéseket szerződésszám alapján tartja nyilván. A Szolgáltató az Ügyfélnyilvántartó Rendszerben szereplő adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli.

2.2.6. Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban
Az Igénylő az igénybejelentésben, illetve az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban, Üzleti/Intézményi előfizető esetén különösen a képviselője személyében, valamint jogállásában bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.
Előfizető a személyes adatokban történő változást a Szolgáltató felé az Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás honlapján (https://e-bejelento.gov.hu/) keresztül is megteheti. Az ingyenes e-bejelentő szolgáltatás elektronikus ügyintézési formában és személyesen a kormányablakokban is elérhető. Az e-bejelentő szolgáltatásainak igénybevétele regisztrációhoz kötött. A regisztráció feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen elektronikus ügyféltárhellyel (KÜNY tárhellyel). A Szolgáltató az Előfizető sikeres beazonosítása esetén gondoskodik az Adatváltozáskezelési szolgáltatás keretében átvett adatoknak saját nyilvántartásában való átvezetéséről, valamint az Előfizető esetleges további teendőiről, ideérve azt is, ha a nyilvántartásában történő átvezetése bármely okból akadályba ütközik, az adatváltozás bejelentését követő 15 munkanapon belül közvetlenül írásban (emailben vagy postai levélben) értesítheti az Előfizetőt. Névváltozás esetén ennek tényét az Igénylő, valamint az Egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal, külföldi személy személyi igazolványával, illetve útlevelével, az Üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbírósági, más szervezet a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja. Amennyiben Üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozásnak minősül, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változásnak, s ezért az Előfizetőnek az átírási díját is meg kell fizetnie.
A nem egyéni Előfizető köteles ezen kívül az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban, vagy közvetlenül és utólagos írásbeli megerősítéssel tájékoztatni.
A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget.

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

2.3.1. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán
A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó igény teljesítését. A Szolgáltató az igénybejelentést követően egyedi döntése alapján megtagadhatja az ajánlat elfogadását és az Előfizetői Szerződés megkötését, különösen az alábbi esetekben:
a. ha az Igénylőnek a Szolgáltatóval vagy bármely más hazai szolgáltatóval szemben elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, az igénybejelentéskor fennálló díjtartozása van;
b. ha az Igénylő előző Előfizetői Szerződését díjtartozás miatt mondta fel a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató az igénybejelentést megelőző 2 évben;

c. ha az Igénylő az igénybejelentéskor szerepel az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományban;
d. ha az Igénylő szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató valamilyen okból részben vagy egészben korlátozta az igénybejelentést megelőző 1 évben;
e. ha a korábbi, a Szolgáltatóval kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését az Igénylő érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;
f. ha olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen a korábban létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt mondta fel;
g. ha az Igénylő az előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz, és azt a Szolgáltató felhívása ellenére sem módosítja;
h. ha az igénybejelentés hiányos és ezeket az Igénylő nem pótolja a Szolgáltató felhívása után sem;
i. ha az igénybejelentés valótlan tartalmú;
j. ha az igénybejelentés lehetetlen szolgáltatásra irányul;
k. ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének megfizetését nem vállalja, illetve határidőre nem fizeti meg;
l. a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások vagy díjcsomagok esetében: ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó Előfizetői igényt a Szolgáltató a megszűnés, díjcsomag lezárás, kivezetés alatt álló díjcsomag, vagy hozzáférés típus helyett új díjcsomagban vagy hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, és ezzel együtt felajánlja az Előfizetőnek a meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az elérhető új díjcsomag(ok), ajánlatok, új hozzáférés típusának megfelelő módosítását, de az Előfizető az Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szolgáltatói ajánlatot nem fogadja el.

Amennyiben az Igénylőnek Előfizetői Szerződésből eredő 2 havi díjat meghaladó díjtartozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését a Szolgáltató vagy más hazai szolgáltató az Igénylő díjtartozása miatt mondta fel, akkor az ajánlat elfogadását és az Igénylőnek a Szolgáltatóval történő új Egyedi Előfizetői Szerződésének megkötését a Szolgáltató feltételekhez kötheti.
Ezen feltételek a következők lehetnek:
a. a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató által meghatározott 1-6 havi előfizetői díj előre, óvadékként történő megfizetése;
b. vagy a Szolgáltató jogosult 3 hónapnál nem régebbi, az Előfizető nevére kiállított és a létesítési címre vonatkozó közüzemi számla befizetését igazoló dokumentum bemutatását kérni;
c. és/vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése és határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése;
d. vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.
A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen feltételek közül az általa kockázatosnak minősített Igénylő által választotthoz képest másik feltétel alkalmazására tegyen ajánlatot. Amennyiben ezt az Igénylő nem fogadja el, úgy Szolgáltató megtagadhatja az ajánlattétel elfogadását és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését.
A Szolgáltató az igénybejelentéskor vagy az Előfizetői Szerződés megkötése előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálata céljából információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató egyéni mérlegelésétől függően a szolgáltatás igénybevételét és az Előfizetői Szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték adásához kötheti. A hitelképesség vizsgálata az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató.

2.3.2. Az Igénylő ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét, megbízhatóságát más hírközlési szolgáltatóknál ellenőrizze közvetlen megkeresésük útján; illetve, hogy a fizetőképességről az Igénylőtől kérjen információkat.

2.3.3. A Szolgáltató jogai az igénybejelentés vizsgálata kapcsán

Amennyiben az igénybejelentés a minimális adatokat nem vagy hibásan, pontatlanul, illetve nem értelmezhető módon tartalmazza, úgy a Szolgáltató az igénybejelentés beérkezését követő 5 napon belül írásban vagy szóban, vagy más módon (e-mail-en) felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése. Ellenkező esetben a bejelentés érvénytelennek minősül.

2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

2.3.4.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt jogosult az Előfizető.

Kivételt képez e szabály alól, ha a körülményekben lényeges változás – így különösen jogszabályi változás – következik be, ilyen esetekben ugyanis vagy e jogszabályi változásra tekintettel, vagy más lényeges változás miatt az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama is megváltozhat.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét az általa meghatározott időtartamra szüneteltetheti, illetve erre bizonyos esetekben a Szolgáltatónak is lehetősége van jelen ÁSZF 5. Fejezetében meghatározottak szerint. E szüneteltetés tartama alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés továbbra is hatályban marad a Felek között.

A szolgáltatás tartalmára, minőségére, a szolgáltatás igénybevétele után felszámított díjakra és kedvezményekre vonatkozóan az Előfizető által egyedileg és esetileg, külön megállapodás, a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés alapján vállalt határozott időtartam is vonatkozhat.

2.3.4.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben nyújtott szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén, (bérelt, üzemeltetett, vagy bármilyen egyéb jogcímen használt,) az Eht. 188. § 22. pontja szerinti elektronikus hírközlő hálózatán érhető el, melynek legfontosabb adatait jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató által még el nem látott területre igénylik, illetve a Szolgáltató ellátási területére, de olyan hálózatra, amelyen az igényelt szolgáltatás nem érhető el, úgy a törzshálózat és a vonalhálózat kiépítéséig vagy a megfelelő technikai megoldás biztosításáig Egyedi Előfizetői Szerződés nem köthető, a benyújtott igény csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.

Ezen szabálytól eltérően a Szolgáltató hálózatának fejlesztése, bővítése érdekében a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szolgáltatás kiépítési költségének megelőlegezésével, közös erővel építenek és/vagy fejlesztenek hálózatot az ellátatlan területeken, azonban a hálózat tulajdonjoga minden esetben Szolgáltatót illeti meg. Erről a Felek külön Hálózatfejlesztési megállapodásban rendelkezhetnek. Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az Ügyfélszolgálaton tájékozódhat az Előfizető.

2.3.4.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára. Minden más esetben az Előfizető felelőssége, hogy adott eszköz alkalmas-e, megfelelő-e a szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, általa biztosított és tulajdonát képező eszközökért, Berendezésekért csere-garanciát és jótállást vállal. Az Előfizető által megvett eszközökre ez a jótállás 1 évig érvényes, míg a bérelt eszközök esetén a csere-garanciát a Szolgáltató az adott szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja. A jótállás, valamint csere-eszköz biztosításának részletes feltételeit az eszközökhöz, Berendezéshez biztosított jótállási jegy tartalmazza.

A jótállás megszűnik, illetve a csere-garancia nem érvényesíthető, amennyiben a Berendezés felszerelését, javítását, kicserélését nem Hivatalos szerelő végzi vagy az Előfizető a Berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja.

Nem vonatkozik a csere-garancia olyan meghibásodásokra, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, Berendezések vagy szerelési anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek.

Az elvégzett munkálatok Hivatalos szerelő általi végrehajtását az Előfizető a szerelési Munkalap aláírásával igazolja, ismeri el. A szerelés, garanciális csere és egyéb, a szolgáltatás felszerelését követő cselekmények elvégzése csakis a szerelési Munkalap aláírása ellenében fogadhatók el érvényesnek. Az Előfizető jótállási-, illetve csere-garancia igényét személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon, valamint a hibabejelentési elérhetőségeken keresztül közölheti a Szolgáltatóval. A cserét lehet kiszállással is kérni, ez esetben a Szolgáltató kiszállási díjat számolhat fel. Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Előfizető által használt eszköz veszélyezteti, zavarja, akadályozza, illetve potenciálisan alkalmas a Szolgáltató szolgáltatásai, hálózata vagy rendszerei működésének veszélyeztetésére, zavarására, akadályozására (a továbbiakban: akadályozás), akkor az Előfizetőt felszólíthatja ezen eszközök használatának mellőzésére. Amennyiben Előfizető ezen felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére, illetve az ÁSZF-ben számára biztosított további lehetőségek alkalmazására.

A Szolgáltató szolgáltatásainak, eszközeinek működését akadályozó berendezést üzemeltető Előfizetővel szemben, ha megítélése szerint ez szükséges, jogosult mindezeken felül a hatóság eljárását is kezdeményezni, hogy a hatóság az akadályozót:

a. a berendezés zavarszűrésére;
b. a berendezés áthelyezésére;
c. az akadályozás más módon történő elhárítására kötelezze.

Az akadályozás elhárításának igazolt és ésszerű költségét az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

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

Előfizető a szolgáltatás igénybevételére az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon és feltételekkel, az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően van lehetősége az Előfizetőnek.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján őt megillető jogokat harmadik személyre a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül átruházza.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű és szerződésszerű használat ellenőrzésére és szükség esetén az Előfizetőt ennek betartására felszólítani, vagy vele szemben jelen ÁSZF-ben biztosított eszközökkel – mint a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői Szerződés felmondása – fellépni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapodnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.4.1. A szolgáltatás létesítésének költsége

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséért és a Szolgáltató hálózatához való csatlakozásáért jogosult belépési díjat felszámolni, illetve az ezzel kapcsolatban felmerült külön költségekért jogosult ún. szerelési díjat felszámolni. E díjak tartalmát és mértékét jelen ÁSZF Mellékletei határozzák meg.

2.4.2. A szolgáltatás telepítése, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése, a Szolgáltató és az Előfizető felelősségének határai

A szolgáltatás létesítését, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezés és egyéb eszközök felszerelését, illetve beüzemelését a Szolgáltató megbízásából eljáró, igazolvánnyal rendelkező Hivatalos szerelő végzi el, az Előfizetővel egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles biztosítani, hogy az általa létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy az általa megbízott Hivatalos szerelő az előfizetői hozzáférési pont kiépítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató jogosult új időpontot felajánlani a felmérések elvégzésére, vagy ha ez lehetetlen, illetve ha a belépést az Előfizető nem teszi lehetővé az igénybejelentést törölni és a szerződéskötéstől elállni, illetve a megkötött Előfizetői Szerződést felmondani.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, mely szolgáltatásonként eltérő (részletei az A Mellékletben találhatók), egy darab –

kábeltelevízió, IPTV, - csatlakozási pont kiépítését foglalja magában, hacsak erről a Felek máshogy nem állapodnak meg. Több előfizetői hozzáférési pont, illetve egy létesítési címre egyidejűleg több szolgáltatás telepítéséről minden esetben külön állapodnak meg a Felek. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető saját, belső (a létesítési helyként megjelölt ingatlanon belüli) hálózatának kiépítését, bővítését, fejlesztését, illetve a szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételét. Erre azonban a Szolgáltató külön megállapodásban, külön díjazás ellenében vállalkozhat.

Amennyiben a szolgáltatás megfelelő igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak arról – külön díjfizetés mellett –, hogy a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítése mellett az Előfizető által igénybe venni kívánt szolgáltatásnak megfelelő hálózati fejlesztéseket végez, illetve az előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető külön igényeinek megfelelő módon és megoldások alkalmazásával építi ki (ún. Hálózatfejlesztési megállapodás).

Az egyedi hozzáférési pont létesítésével, kiépítésével kapcsolatos díjak, illetve az esetleges további, az Előfizetőt terhelő költségek tartalmát és mértékét jelen ÁSZF A. Melléklete határozza meg.

A Szolgáltató által megbízott, szerelést végző szakember az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségről, valamint a szerelési anyagok díjairól a szerelés megkezdése előtt szóban is köteles tájékoztatni az Előfizetőt. Amennyiben Előfizető ezen díjak megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató nem köteles a szerelés elvégzésére, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, illetve a már megkötött szerződéstől a helyszínen elállhat.

A felhasznált szerelési anyagokat megnevezés és mennyiség szerint az Egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó ún. Beüzemelési jegyzőkönyvre vagy Munkalapra vezeti fel a Hivatalos szerelő, melyet Előfizető aláírásával ismer el és fogad el kötelezőnek, és amelyről másolatot kap a kitöltést követően. A Szolgáltató ezen Beüzemelési jegyzőkönyv vagy Munkalap alapján állít ki számlát, melyet az Előfizető a számlán megjelölt időpontig köteles megfizetni. Ha a Hivatalos szerelő azt észleli, hogy a Berendezés felszerelése technikai, fizikai vagy bármely más akadályba ütközik, erről értesíti a Szolgáltatót, aki az Előfizetővel 15 napon belüli időpontra új időpontot egyeztet a Berendezés felszerelésére, a szolgáltatás létesítésére, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, figyelembe véve a Berendezés felszerelésének és üzembe helyezésének megfelelő feltételeinek biztosításához szükséges időt.

A Berendezés felszereléséhez szükséges feltételeket az Előfizető saját költségén köteles biztosítani. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az újonnan kitűzött időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak, vagy harmadik személy(ek)nek okozott teljes kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használójának magatartására is kiterjed.

Az Előfizető teljeskörű felelősséggel tartozik továbbá minden olyan szolgáltatás használatáért – így különösen, ha az adott szolgáltatás esetében megengedett a Szolgáltatás más személy általi használata, akkor ezen átengedett használatért –, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik. Amennyiben az Előfizető kiépített előfizetői hozzáférési pont előtt bármilyen beavatkozást végez, azzal az előfizetői szerződését súlyosan megszegi, melynek jogkövetkezménye egyrészt a Szolgáltató azonnali hatályú felmondási joga, másrészt az Előfizető kártérítési kötelezettsége a Szolgáltató hálózatában a Szolgáltatónak és/vagy harmadik személy(ek)nek okozott teljes, azaz a közvetlen és következményi károkért is. A kiépített előfizetői hozzáférési pont előtt végzett bármely beavatkozás a Szolgáltató hálózatának és az azon továbbított szerzői jogvédelem alatt álló művek jogellenes felhasználása is, amelyért az Előfizetőt szintén teljes felelősség terheli.

2.4.3. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok

Kábeles előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külsőfalán vezetékcsatornában vezeti.

Minden más esetben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges egyéb eszközöket és Berendezéseket úgy igyekszik elhelyezni, hogy azok a létesítési helyként megjelölt ingatlan használatát ne befolyásolják hátrányosan, illetve ne járjanak az ingatlan szükségtelen átalakításával.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, viszont biztosítani, illetve tűrni köteles, hogy a Szolgáltató a hálózathoz hozzáférjen, és azon - szükség esetén -

hibaelhárítási munkálatokat végezzen, vagy a hálózatot fejlessze, valamint, hogy a hálózathoz való hozzáférés jogszerűségét ellenőrizze. Amennyiben a Felek bármelyike úgy ítéli meg, hogy ez szükséges, a Felek külön megállapodást köthetnek egymással az ingatlan ilyen célú használatának biztosításáról.
Amennyiben a szolgáltatások telepítéséhez vagy javításához szükséges szerelési munkálatok elvégzéséhez az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanon műemléki, szakhatósági vagy lakóközösségi engedélyek vagy más hasonló hozzájárulások szükségesek, azok beszerzéséről Előfizető köteles gondoskodni. Szerelési munka csak ezek megléte esetén kezdhető meg. Amennyiben ezen hozzájárulásokat az Előfizető a szerelési munkálatok megkezdéséig nem képes beszerezni, és a munkálatok ebből kifolyólag elmaradnak, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséért, korlátozott igénybevételéért nem tehető felelőssé. Az esetlegesen engedélyek nélkül elvégzett szerelési munkálatokkal okozott esetleges károkért a Szolgáltató szintén nem tehető felelőssé.
Az Előfizető köteles tiszteletben tartani, hogy a részére rendelkezésre bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez használt Berendezés üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy - pl. a szoftverfejlesztő -, jogtulajdonos szellemi tulajdonát képezi. A szolgáltatás igénybevétele során ezen harmadik személy külön engedélye nélkül nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személy(ek)nek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtése, illetőleg az arra irányuló kísérlet. Amennyiben ezen kötelezettségét az Előfizető megsérti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

Jelen ÁSZF a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által 2025. január 1-től bevezetett az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások új osztályozási rendszere alapján az alábbi előfizetői szolgáltatásokat tartalmazhatja:
1.1.1.1.
Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás
1.4.1.2. Helyhez kötött rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás

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

A Szolgáltató által nyújtott különböző szolgáltatások tartalmát és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékeit a jelen ÁSZF Mellékletei határozzák meg részletesen.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatási terület Magyarország területe, azonban a kábeltelevízió, IPTV szolgáltatások esetén a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező, a 2.3.4.2. pontban meghatározott hálózatán érhető el. A Szolgáltató a 2020. január 9-én összefonódás révénérdekeltségébe került távközlési hálózatokon és szerződéses partnereivel létrejött együttműködési és üzemeltetési szerződések alapján a korábbi i-TV Zrt. és Canal+ Distribution Hungary Kft. (Direct One) vezetékes műsorterjesztési szolgáltatási területeken vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására biztosított távközlési hálózatokon (a továbbiakban: i-TV Hálózatok), valamint a bérelt, üzemeltetett, társszolgáltatói együttműködés keretében vagy bármilyen egyéb jogcímen használt, a jelen ÁSZF-ben és Mellékleteiben meghatározott szolgáltatásokat ezeknek a távközlési hálózatoknak a technikai paraméterei szerint biztosítja, a létesítést a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson végzi el, figyelembe véve az igényelt hozzáférés helyén a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot, a jelen ÁSZFben és Mellékleteiben részletezettek szerint.

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

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontját, azaz a szolgáltatás Előfizetőnek való átadásának helyét, minden esetben jelen ÁSZF Mellékletei határozzák meg az egyes szolgáltatások kapcsán.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és célértékeket tartalmazó A. Mellékletében foglaltaktól Üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

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

Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást és menedzselést alkalmaz, melynek részletes szabályai a jelen ÁSZF Mellékleteiben találhatók.

4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a Berendezés termékleírásában a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az
Előfizető.
A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja. A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze. A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni, de erre nem köteles. Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.
Arról, hogy mely előfizetői végberendezések használhatók az egyes szolgáltatások igénybe vételére, illetve hogy a Szolgáltató milyen eszközöket, milyen feltételek mellett biztosít az Előfizetők számára, a jelen ÁSZF Mellékletei tartalmazzák.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

A szolgáltatás az Előfizetői Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, két kivétellel, ezek a szüneteltetés, illetve a korlátozás időtartama.

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

Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a kérelemben meghatározott ideig szünetelteti, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A kérelem benyújtható írásban (levélben), email-ben, illetve személyesen ügyfélszolgálaton keresztül.
A kérelemben egyértelműen azonosítania kell magát az Előfizetőnek (név és létesítési cím, továbbá szerződésszám), pontosan meg kell jelölnie a szüneteltetni kívánt szolgáltatást – ha több szolgáltatást is igénybe vesz – és a szünetelés kezdő időpontját, valamint időtartamát.
Amennyiben az Előfizető több szolgáltatást is igénybe vesz, kérheti a szüneteltetést egyes szolgáltatásokra – kivéve a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződéssel rendelkező előfizetők esetén, akik csak valamennyi szolgáltatásra kiterjedően kérhetik a szüneteltetést -, illetve az általa igénybe vett összes szolgáltatásra is. Amennyiben az Előfizető kérelmében nem jelöli meg pontosan a szüneteltetni kívánt szolgáltatásokat, illetve e

nyilatkozatát a Szolgáltató felhívására sem pótolja, úgy valamennyi általa igénybe vett szolgáltatás szüneteltetésre kerül.
A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatás bekötésének típusától, illetve, a szolgáltatás kiépítésének technológiájától függően egyedileg mérlegelje, hogy van-e lehetőség külön-külön szüneteltetni az egyes szolgáltatástípusokat.
Szüneteltetés legalább 1 hónapra kérhető. A folyamatos szüneteltetés időtartama Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot nem haladhatja meg.
A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szüneteltetés meghosszabbítása), csak akkor kérhető, ha a szüneteltetési időtartamok összege az adott 1 éves (január 1. – december 31.) időszakban nem haladja meg Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot.
Amennyiben az Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartamú szerződés tartama alatt kéri, a határozott idő a szüneteltetés idejével meghosszabbodik.
A kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontjaként megjelölt időpontot megelőzően 30 nappal kell benyújtani. A kérelemben foglaltakat a Szolgáltató megvizsgálja és amennyiben a szüneteltetés technikailag megoldható, azt a kérelem beérkezését követő 15 napon belül visszajelzi az Előfizető felé. A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja. A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja, melyről az Előfizetőt a szüneteltetési kérelemben meghatározott elérhetőségén legkésőbb 24 órán belül az alábbi értesítési módok valamelyikén tájékoztatja:

- SMS,
- e-mail,
- az Előfizetőnél lévő beltéri egységre küldött üzenet formájában
- vagy személyesen.

Ettől korábbi időpontban a szüneteltetés feloldására csak az Előfizető kifejezett visszakapcsolási igénye esetén van mód. A visszakapcsolási igény a szüneteltetéshez hasonló módon és formában kérhető a Szolgáltatótól egyes szolgáltatásokra, illetve az Előfizető által igénybe vett összes szolgáltatásra.
A Szolgáltató a visszakapcsolási igénynek azonnal, de legfeljebb az igény beérkezésétől számított 5 napon belül, díjmentesen tesz eleget, amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges a Szolgáltató időpontot egyeztet az Előfizetővel a visszakapcsolási igény teljesítésére. Helyszíni intézkedés esetén a Szolgáltató jogosult visszakapcsolási kiszállási díjat felszámolni.
A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Egyedi Előfizetői Szerződés folytonosságát nem érinti. Szüneteltetés díjmentesen évente egyszer kérhető. A szüneteltetés időtartamára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A csökkentett díj mértékét, illetve a több szolgáltatásra kiterjedő szüneteltetés díját, valamint az egy éven belül ismételten kért szüneteltetés díját jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet: az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem
haladhatja meg
A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).
A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.
A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.
A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe. Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.
A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőit az értesítésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén; Magyarország védelmi és biztonsági, honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

(2) Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. A Szolgáltató ilyen okokból történő szüneteltetés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szüneteltetés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel. E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

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

A szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek, tartalmának lassítására, módosítására, csökkentésére, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató csak kivételesen és az Előfizető értesítése mellett jogosult.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki. Helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás korlátozás esetén a Szolgáltató választása szerint jogosult a Médiatanács által a Közszolgálati jegyzékben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatásokra korlátozni az Előfizető számára biztosított csatornákat.

5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

a. az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;

b. az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;

c. az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

5.2.2. A korlátozásról történő értesítés

Az 5.2.1. pont a)-c) pontja szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az 5.2.1. pont d) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internethozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Szolgáltató a korlátozásról az Előfizetőt értesíti, egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

a) az Előfizető hívhatóságát,
b) a segélykérő hívások továbbítását,
c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
d) a hibabejelentőjének elérhetőségét,

A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

5.2.3. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

Ha az Előfizető az ÁSZF Törzs 5.2.1. pontjában foglalt korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A. Mellékletében meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési felszólítás, a szolgáltatás korlátozásáról, valamint a szolgáltatás felmondásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A. Mellékletében kerül meghatározásra.

5.2.5. A korlátozás speciális esetei

A Szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha adott Előfizető vagy a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás vagy az általa biztosított szolgáltatáson keresztül elérhető más szolgáltatások viszonylatában azt hatósági döntés rendeli el.

Ilyen esetekben a Szolgáltató a hatósági döntésben foglaltaknak megfelelő módon és terjedelemben korlátozza a szolgáltatást.

Az ilyen okból történő korlátozásból származó esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen módon nem tehető felelőssé. Azt, hogy mely hatósági döntések esetében korlátozhatja ily módon a Szolgáltató a szolgáltatást, jelen ÁSZF A. Melléklete határozza meg.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása miatt mégsem kíván felmondási jogával élni, jogosult a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszteni. A Szolgáltató a szolgáltatás ezen felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára jogosult 15 napos felmondási idővel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.

Amennyiben az előfizetői szerződés felmondására azért került sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás legalább 15 napos korlátozását követően a felmondási időre a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.4. Jogellenes tartalom eltávolítására és az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére vonatkozó kötelezettség

(1) A digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló, 2022. október 19-i (EU) 2022/2065

európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: DSA Rendelet) és az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény (DSA Törvény) rendelkezései alapján a Szolgáltató köteles fellépni a jogellenes tartalmakkal szemben az általa nyújtott egyes, a DSA Rendelet hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

(2) Az alábbi szolgáltatások tartoznak ebbe a körbe:

a) Egyszerű továbbítás, amely olyan szolgáltatás, amely a szolgáltatás igénybe vevője által küldött információnak hírközlő hálózaton keresztül történő továbbításából vagy a hírközlő hálózathoz való hozzáférés biztosításából áll.

A Szolgáltatónak különösen az alábbi szolgáltatásai tartozhatnak ebbe a körbe az ÁSZF Mellékleteiben meghatározottak szerint: Helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás

A Szolgáltatónak különösen az alábbi szolgáltatásai tartoznak ebbe a körbe: az ÁSZF Mellékleteiben meghatározottak szerint

(3) Jogellenes tartalom bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgálatások nyújtását, nem felel meg az uniós jognak vagy bármely tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől. Ilyen tartalom lehet a gyűlöletbeszéd, terrorista tartalom, gyermekek szexuális bántalmazását ábrázoló képek, jogellenesen megosztott magánjellegű képek, a nem megfelelő vagy hamisított termékek értékesítésére vonatkozó információk, engedély nélkül felhasznált, szerzői jogi védelem alatt álló anyagok.

(4) A Szolgáltató jogosult jóhiszeműen és kellő gondossággal eljárva önkéntes, saját kezdeményezésű vizsgálatokat vagy egyéb, a jogellenes tartalom észlelésére, azonosítására és eltávolítására, illetve az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére irányuló intézkedéseket hozni. Ugyanakkor a Szolgáltató nem köteles jogellenes tevékenységre utaló tények vagy körülmények aktív feltárására.

(5) Továbbá a Szolgáltató a hatáskörrel rendelkező hatóság, különösen a bűnüldözési, közigazgatási és hírközlési hatóság végzése alapján hoz intézkedéseket a jogellenes tartalmak eltávolítása vagy hozzáférhetetlenné tétele érdekében. A Szolgáltató legkésőbb a végzés végrehajtásának időpontjában vagy adott esetben a kibocsátó hatóság által a végzésében megadott időpontban tájékoztatja a szolgáltatás érintett igénybe vevőjét a kapott végzésről és annak végrehajtásáról. A szolgáltatás igénybe vevőjének nyújtott tájékoztatás magában foglalja a végzés indokolását, a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket és a végzés területi hatályát.

(6) A Szolgáltató kijelöl egy egyedüli kapcsolattartói pontot honlapján, amely lehetővé teszi a szolgáltatás igénybe vevői számára, hogy közvetlenül és gyorsan, elektronikus úton és felhasználóbarát módon kommunikáljon velük, például azon keresztül fogadja az esetleges panaszokat.

(7) Ha a Szolgáltató a hatóság végzése alapján, arról szerez tudomást, hogy jogellenes tartalom érhető el a szolgáltatásán keresztül, a tartalmat indokolatlan késedelem nélkül köteles eltávolítani vagy az ahhoz való hozzáférést megszüntetni.

(10) A Szolgáltató a korlátozások alkalmazásakor objektíven és arányosan jár el, kellően figyelembe véve valamennyi érdekelt fél jogait és jogos érdekeit, beleértve a szolgáltatás igénybe vevőit megillető alapvető jogokat, mint a véleménynyilvánítás szabadságát, a tömegtájékoztatás szabadságát és sokszínűségét. Jogellenes tartalom esetén elsősorban az alábbi módszereket alkalmazza a jogellenes tartalom hozzáférhetetlenné tétele érdekében a Szolgáltató:

- tartalom eltávolítása
- tartalomhoz való hozzáférés megszüntetése
- szolgáltatás felfüggesztése
- szolgáltatás megszüntetése
- az igénybe vevő fiókjának felfüggesztése vagy megszüntetése
- pénzkifizetések felfüggesztése, megszüntetése vagy egyéb korlátozása -
  szolgáltatás korlátozása

Az alkalmazott módszer az adott szolgáltatástól és annak körülményeitől (pl. technológiai sajátosságtól) függ.

(11) Amennyiben a Szolgáltató intézkedésével kapcsolatban az arra jogosult panasszal él, a Szolgáltató megvizsgálja a panasztevő panaszra való jogosultságát, megvizsgálja a panaszt és tájékoztatja a panaszt tevőt a panasszal kapcsolatos döntéséről. Jogellenes tartalom hozzáférhetetlenné tételével kapcsolatos panasz a kapcsolattartói ponton keresztül tehető a Szolgáltatónál.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozásban foglaltaktól Üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

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

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.
Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül az Előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos (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.

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei, hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdi a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében, melynek határideje a bejelentéstől számított 72 óra.

A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye.
Amennyiben a kijavításhoz az Előfizető vagy harmadik személy – például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos – hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie azzal, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárításra rendelkezésre álló határidőbe. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a
Szolgáltató rögzíti.
A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárításra rendelkezésre álló határidőbe. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége a Szerződött Partner szolgáltató elérhetősége, mely területenként eltérő lehet.

A pontos elérhetőség a C. Mellékletben található.

A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége a jelen ÁSZF C. Mellékletében1.3. pontjában található. Az email útján érkező hibabejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű hibaleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a hibabejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzítettek szerint megőrizni.
Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a) az előfizető értesítési címét vagy más

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

A hiba feltárására tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:
1. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
2. a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
3. a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
4. a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
5. további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
6. a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet. Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

6.1.4. A hibaelhárítás határideje

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől
számított 72 órán belül

a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy

b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a jelen pont első bekezdésében meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a jelen pont első bekezdésében meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve az első bekezdés a) pontjában meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató az első bekezdés a) pontjában meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és az előzőek szerinti egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a jelen pont első bekezdésében meghatározott határidőbe. Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (például, ha az Előfizető nem volt elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő e kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba nem számít bele, ezen időszakra az Előfizető díjfizetésre köteles.

Szintén nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizető által

meghatározott időpontig eltelt időtartam, ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő.
Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba kijavítására a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt mégsem volt lehetőség, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe 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.

6.1.5. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel együtt kell működnie.
Ennek keretében a hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa, használója tűrni köteles, és biztosítania kell előzetes értesítés alapján a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő számára az ingatlan területére való belépést, valamint ott a kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából a szükséges munkálatok elvégzését.
Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.
Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a 6.1.4 pontban meghatározottak szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.4 pontban meghatározott határidőbe.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítási tevékenységet hiúsít meg, felel az e tevékenysége során a Szolgáltatónál okozott vagy nála jelentkező bármilyen kárért.

6.1.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti és lehetőségeihez képest együttműködik vele a hiba kijavításában. Ha a Szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni. Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követel.

6.1.7. Karbantartási szolgáltatások

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanságának és megfelelő minőségének biztosítása érdekében – az igénybe vett hírközlési hálózatot előre meghatározott időszakonként és gyakorisággal, illetve szúrópróba szerűen, mind az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása között jogosult ellenőrizni. A Szolgáltató az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózat műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül.
A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként, illetve abban az estben rendelkezik, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel, annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Jelen pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

a. a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében
korlátozottan használható;

b. a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;

c. a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkori technikai és vételi lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;

d. az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

1. a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett; 2. az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;

3. a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

6.2.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

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

6.2.3. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, valamint ellenőrzését és a hibaelhárítást a Felek által előzetesen és kölcsönösen egyeztetett időpontban végezze el.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt és az Előfizető használatba adott, de továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képző műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

6.2.4. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

6.2.5. Vis maior

Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződésszerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: a. a háborús cselekmények;

b. a lázadás;
c. a szabotázs;
d. a robbantásos merénylet;
e. a terrortámadás;
f. a természeti katasztrófa, elemi csapás;
g. a súlyos energiaellátási zavar;
h. a munkabeszüntetés;
i. a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
j. valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Az ilyen esetek a Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében oly módon korlátozzák, illetve gátolják, hogy vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak.

6.2.6. Az Előfizető jogorvoslati jogai

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról az Általános Szerződési
Feltételek 6.3. és 6.6. pontjai rendelkeznek.

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

6.3.1. Az Előfizetői panaszok kezelése

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.
Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, illetve a hatáskörrel rendelkező hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon
értesíti az előfizetőt,

c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6.3.2. A panaszbejelentés módja

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, faxon), valamint személyesen, az Ügyfélszolgálaton megtett panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja

A Szolgáltató a panasz benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja, és megválaszolja.
A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az előfizetői adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.
Ha a panasz bonyolultsága indokolja, a Szolgáltató jogosult arra, hogy a bejelentés megtételének módjától függetlenül, az általa a legmegfelelőbbnek ítélt formában (írásban vagy e-mailen) tájékoztassa az Előfizetőt panaszával kapcsolatban.
A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról. E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán

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 és bíróságok megnevezésével.

6.3.5. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszerén alapuló díj megállapítása helyes és hibátlan volt.
A Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a díjreklamáció rendezéséig nem jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. Díjreklamáció rendezésének az az időtartam minősül, amíg a vita megoldása a Felek között marad. Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján őket megillető további lehetőségeket igénybe venni.
Ha a Szolgáltató az Előfizető díjreklamációjának helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet

jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza. A bruttó 500,- Ft alatti túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag a személyes Ügyfélszolgálatokon téríti vissza.
Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:

a. nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;

b. a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki; c. jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.
Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.
Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.
Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.
Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az
Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni. Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

6.3.6. Kártérítési igények intézése

Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési 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.
Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
A kártérítés mértékét jelen ÁSZF A Melléklete, 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.

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

6.4.1. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az 1.2 pontban meghatározott módon.
Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 60%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése

A Szolgáltató az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készít. A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt jogszabályban meghatározottak, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint rögzíti, és visszakereshető módon megőrzi.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes tartama alatt. A rögzítés tényéről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.

Az Előfizető kérésére, az erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell a Szolgáltató ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását. Hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot kell biztosítani (az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.)

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelen ÁSZF a tudakozó szolgáltatásra vonatkozóan rendelkezést nem tartalmaz.

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

A 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

Békéltető Testület neve	Békéltető Testület székhelye	Békéltető Testület elérhetőségei	Illetékessé gi terület
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina körút 99.	Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10 Telefonszám: +36 1 488 2131 e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	Budapest

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérlik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti
Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületek elérhetőségei:

		honlap: www.bekeltet.bkik.hu	
Baranya Vármegy ei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy Imre utca 36.	Telefonszám: +36 72 507 154; +36 20 283 3422 e-mail: info@baranyabekeltetes.hu honlap: www.baranyabekeltetes.hu	Baranya vármegye Somogy vármegye Tolna vármegye
BorsodAbaújZemplén Vármegy ei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.	Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376 Telefonszám: +36 46 501 091; +36 46 501 871 Telefax: +36 46 501 099 e-mail: bekeltetes@bokik.hu honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu	BorsodAbaújZemplén vármegye Heves vármegye Nógrád vármegye
Csongrád -Csanád Vármegy ei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi körút 812.	Telefonszám: +36 62 554 250/118 mellék e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu honlap: www.bekeltetescsongrad.hu	Békés vármegye BácsKiskun vármegye CsongrádCsanád vármegye
Fejér Vármegy ei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvá r, Hosszúsétatér 4-6.	Telefonszám: +36 22 510 310 e-mail: bekeltetes@fmkik.hu honlap: www.bekeltetesfejer.hu	Fejér vármegye KomáromEsztergom vármegye Veszprém vármegye
GyőrMosonSopron Vármegy ei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/A	Telefonszám: +36 96 520 217 e-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu honlap: www.bekeltetesgyor.hu	GyőrMosonSopron vármegye Vas vármegye Zala vármegye
HajdúBihar Vármegy ei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15.	Telefonszám: +36 52 500 710; +36 52 500 745 Telefax: +36 52 500 720 e-mail: bekelteto@hbkik.hu honlap: www.hbmbekeltetes.hu	Jász-NagykunSzolnok vármegye Hajdú-Bihar vármegye Szabolcs-SzatmárBereg vármegye
Pest Vármegy ei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4. em. 2.	Telefonszám: +36 1 792 7881 e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu honlap: www.panaszrendezes.hu	Pest vármegye

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 60 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei: 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

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, vagy más számítási alapú díjat, vagy díjcsomagba tartozó díjat, illetve esetenként egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.
A különböző díjak és díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A. Mellékletei tartalmazzák.
A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat ún. belépési díjat felszámítani. A Szolgáltató nem követelhet az
Előfizetőtől díjat, vagy más ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket, vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

7.2 A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása
A Szolgáltató a különböző díjak mértékét és a díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok után fizetendő összegeket, valamint a kedvezményeket a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között és feltételekkel jogosult módosítani az Előfizetői Szerződések módosítására vonatkozójogszabályok szerint, az alábbi eltérésekkel. A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást. A felfelé történő módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A. Mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni.
Mindaddig azonban, amíg az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díj- illetve szolgáltatáscsomagot választja azok módosulása esetén, úgy addig a Szolgáltató az eredetileg előfizetett szolgáltatást tekinti elfogadottnak.
Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díj- illetve szolgáltatáscsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben történik. Amennyiben egy díj- illetve szolgáltatáscsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF erre vonatkozó módosításának hatályba lépésétől számított, esetileg meghatározott 3-6 hónapon belül, a megszűnő díj- illetve szolgáltatáscsomag helyett a
Szolgáltató bármely más díj- illetve szolgáltatáscsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.
Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, az előzetesen egyedileg meghatározott időszak elteltével Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.
Díj- illetve szolgáltatáscsomag módosításkor az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői – ide nem értve, ha a díj- illetve szolgáltatáscsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.
A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap

első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni. A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.

A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybevétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási- illetve díjcsomagja csak a kedvezményes Előfizetői

Szerződésben, és a vállalt kedvezményes feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

A műsorterjesztési szolgáltatás díjcsomagok havidíjai (az ÁSZF Törzs 7.1.3 pontjában és az A Mellékletében meghatározott kedvezményes díjcsomagok esetén a kedvezményekkel csökkentett havidíjai) - a Központi Statisztikai Hivatal által a tárgyévet megelőző év vonatkozásában közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően csökkennek vagy nőnek a tárgyév április hónapjában alkalmazott díjakhoz képest, kivéve a közszolgálati és egyetemes csomagok havidíjait. A jelen pont szerinti díjmódosulás a tárgyév május 1. napján hatályosul. A tízzel nem osztható összegre módosuló díjak esetében a kerekítés lefelé történik a legmagasabb tízzel osztható összegre.

A módosulásról a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. Az árindex változásának megfelelő korrekció nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, így az előfizetőt azzal kapcsolatosan felmondási jog nem illeti meg.

7.3 Az előfizetési díj

A szolgáltatások díját a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a jogszabályban vagy a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

7.4 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény). A Szolgáltató által alkalmazott kedvezmények és azok feltételei minden esetben elérhetők és megismerhetők a Szolgáltató honlapján és Ügyfélszolgálatán az ÁSZF-hez hasonló módon. Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.

A Szolgáltató a kedvezmények igénybevételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybevételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató a kedvezményektől függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.

A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató a feltételeket nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.

A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára

vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszűntetni.
A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

7.5 A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése alkalmával

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető valamilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató egy megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, vagy az Előfizető korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéseire tekintettel adott, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásakor az Előfizető elveszti ezen kedvezményt.
A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

7.6 A hibaelhárítás költsége

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.4 pont a) pontjában meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a 6.1.4 pont a) pontjában meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem
terheli. -
Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy a hiba behatárolása, átvizsgálása és elhárítása tekintetében végzett munkáért óradíjat jogosult a Szolgáltató az Előfizetőnek felszámolni. Ha a hibaelhárítás során a hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizetői helyiségében lehetséges, a Szolgáltató a hiba behatárolásával és elhárításával összefüggésben kiszállási díjat jogosult kérni az Előfizetőtől. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF Mellékleteiben meghatározott költségeket, benne a kiszállási díjat és a munka elvégzéséért járó óradíjat is a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni. A kiszállási díj és óradíj mértékét a jelen ÁSZF A. melléklet (Kábeltv) tartalmazza. Különösen vonatkozik ezen rendelkezés az analóg Helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizetőkre; esetükben ugyanis a Szolgáltató digitális szolgáltatással összefüggő hibaelhárítást kizárólag a A. (Kábeltv) Mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése esetén vállal. Ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa használt ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF Mellékleteiben található díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.
A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (például az Előfizető hibás végberendezése, rongálása stb.), továbbá, ha a hibabejelentés téves, vagy megtévesztő jellegű. Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti, amely a jelen ÁSZF A. mellékletben (Kábeltv) megtalálható kiszállási díjon felül fizetendő.

7.7 Számlázási időszak

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).
A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).
A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap). A Szolgáltató az előre fizetendő díjú szolgáltatásai

tekintetében az esedékes díjakról legkésőbb adott hónap 25. napjáig a számlázási időszakkal megegyezően, a forgalmi alapú számla tekintetében pedig utólag küld számlát az Előfizetőnek ezen időpontig bezárólag. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek. A számlázási gyakorlatból adódóan a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az újonnan belépő Előfizetők, illetve az újonnan igényelt szolgáltatás esetében számlaösszevonást alkalmazzon. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető havi számlájának végösszege nem érné el a bruttó 4000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott forgalmi és havi előfizetési díjak összege a bruttó 4000 forintot meghaladja. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhót követő hónap 5. napjáig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
Amennyiben a fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.
A Szolgáltató kivételes, szükség szerint alkalmazandó esetben a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

7.8 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.

7.9 Összevont számlázás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (Helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás illetve kiegészítő 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. Helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás;
b. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
c. régebben lejárt tartozás;
d. azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
e. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

7.10 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.
Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett postai úton küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az Előfizető részére díjkedvezményt adhat. Postai úton küldött számla esetén, ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.
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.

7.11 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.

7.12 A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltűntetett befizetési határidő. A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül. A számla tartalmazza a fizetési határidőt. Ez az az időpont, ameddig a díjakat be kell fizetni, pontosabban ameddig az összegnek a szolgáltató pénzügyi számláján legkésőbb meg kell jelennie, tehát a szolgáltatóhoz be kell érkeznie.

A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az Előfizető részére megküldeni.

7.13 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.

A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig. A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.14 Az elektronikus számla

Az Előfizető az elektronikus számla (a továbbiakban: e-számla) szolgáltatást az Ügyfélszolgálaton személyesen, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül történő regisztrációval rendelheti meg.

A Szolgáltató az e-számla igénybevétele esetén az Előfizetőnek kedvezményes előfizetési díjat számíthat fel.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres megrendelést, illetve regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton (e-mailben, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) kap számlát, illetve a számla kiállításáról való értesítést vagy fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást, azaz a továbbiakban sem papíralapú számlát, sem készpénz átutalási megbízást, sem papír alapú fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást nem állít ki részére Szolgáltató. Az e-számlára vonatkozó részletes előírásokat a Szolgáltató honlapján teszi közzé. Az e-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre küldött értesítést jelenti, melyben Előfizető tájékoztatást kap Szolgáltatótól az e-számlának a Szolgáltató honlapján történő megjelenéséről is.

Amennyiben az Előfizető e-számla szolgáltatást vesz igénybe, úgy szintén kizárólag elektronikus módon értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt esetleges díjfizetési hátralékairól, elmaradásairól, mely értesítésben a Szolgáltató egyúttal megjelöli azt a fizetési póthatáridőt, amelyen belül az Előfizető díjtartozását kiegyenlítheti, valamint tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás korlátozásának lehetőségéről, illetve az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának lehetőségéről, amennyiben az Előfizető tartozását nem rendezi.

Amennyiben ezen értesítés Előfizetőhöz történő megérkezését az Előfizető nem igazolja vissza, vagy az az Előfizető érdekkörében felmerült egyéb ok miatt nem állapítható meg, úgy a Szolgáltató a sikertelen első kézbesítést követő 5 nap elteltével ismételt értesítést küld. Ezen második kézbesítési kísérletet követő 5 nap elteltével a Szolgáltatót további értesítési kötelezettség nem terheli.

7.15 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tartozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az Előfizető a Szolgáltatónak a

megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni.

7.16 A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Egyedi 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 követeli, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

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 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 fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje 8 nap.

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.

E kedvezmények díját a Szolgáltató nem jogosult követelni, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú szerződés hatálya alatt a szolgáltatás szüneteltetését is kérte, úgy az Előfizető általi felmondás esetén a határozott időtartamú szerződéssel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot veszi figyelembe a Szolgáltató, amely alatt az Előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást. Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

7.17 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben, vagy pénzintézeten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

a. a Szolgáltató által biztosított postai készpénzátutalási megbízással;

b. az Ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel. Postai készpénz-átutalási megbízással történő fizetés választása esetén a Szolgáltató többlet díjat számolhat fel.

Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok:

a. az Előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízással), azzal, hogy két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási
díjakat;

b. az Előfizető részéről banki átutalással, bankkártyás fizetéssel az ügyfélszolgálati pontokon vagy online bankkártyás fizetéssel Ügyfélkapu regisztrációt követően;

c. felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással.

Utóbbi két esetben meghatározott fizetési módok választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az
Előfizető felelősséggel tartozik.

7.18 Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját (hátralékos ügyenként legfeljebb bruttó 3.000,- Ft-ot) az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.
A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, a benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.
Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelten az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegből levonja. A Szolgáltató a túl-, vagy előre fizetések után kamatot nem fizet.

7.19 A kártérítési eljárás szabályai

A szolgáltatásnak nem az Előfizetési Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbérfizetési, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, hacsak nem merül fel a Szolgáltatót mentő körülmény.
Az előfizetői szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF Mellékletei tartalmazzák. Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződésszerű igénybevételéből, használatából származó valamennyi kárát.
A hibás teljesítés különböző eseteit jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.

7.20 A Felek jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
Az Előfizető ezen kívül meghatározott mértékű kötbérre jogosult.
A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti. Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban a jelen ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a jelen ÁSZF-nek megfelelően számított kötbér mértékét meghaladja, kárigényét a Szolgáltatónál külön kell jeleznie. Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti.

7.21 Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.
Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el. Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

7.22 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.

7.23 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.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.1 **Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé, a jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.2 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.
Szolgáltató általánosan határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződéseket köt, mely gyakorlatától kizárólag jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben tér el. Így Szolgáltató jogosult határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést kötni
Előfizetővel:

a. ha Előfizető az igénybejelentésben szereplő ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, s az a tulajdonosi hozzájárulást az igénybejelentéshez nem tudja mellékelni;
b. amennyiben a telepítési címen hátralék van.

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

Az Előfizető által kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződéseket minden esetben csak külön szerződésben, egyedileg meghatározott ideig és módon kötik a Feleket.
A Szolgáltató e külön szerződések tartalmát és igénybevételének feltételeit minden esetben egyoldalúan és az adott akció keretében eseti jelleggel határozza meg.
A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésétől is független oly

módon, hogy a határozott idő lejárta után, az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint kerülhet sor a szolgáltatások további igénybe vételére, illetve elszámolására, hacsak az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a határozott idő lejártával együtt meg nem szünteti.
Amennyiben Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződés hatálya alatt az Egyedi Előfizetői Szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben a jelen ÁSZF-ben, és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni. Az igénybevett kedvezmények mértékét a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés foglalja magába.

9.1. 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 megkötheto, 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 internethozzáférési 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.

9.2. A határozott idő letelte

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.

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

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható. Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről.
A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek

mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.
Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.
A jelen ÁSZF „A" Melléklete tartalmazza – amennyiben az adott időtartamban létezik – az akciók részletes leírását, különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén azonban a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az Előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.
Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.
A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő egyoldalú módosítására.
A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató nem köteles az előző bekezdésben foglalt értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.
Nem jogosult az Előfizető az előző bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az

Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.
Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.
A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

9.4. Az Előfizető értesítése a módosításokról

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:

a. pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b. a módosítások lényegének rövid leírása,

összefoglalása;

c. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
d. a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;
e. díjmódosítás esetén – ideértve, ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökken – a módosított szolgáltatási díj pontos összege, valamint a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok módosítása esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
f. az Eht. 132. § (6) bekezdés c) pontja szerinti egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést igénybe venni olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Az Előfizető ilyen esetekben nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén egyébként őt megillető azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.
A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

9.5. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.
Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az Előfizetői Szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéses ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.
Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői Szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadóak a szerződésmódosításra.

9.6. A nyilatkozattétel elmulasztása

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezhet. A a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.
Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése.
Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosítására vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

a. jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban tett elfogadó nyilatkozatával;
b. postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
c. elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
d. szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
e. egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadással;

Az Előfizető a fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.
Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

9.7. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával, a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő, kógens szabályok kivételével a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.
Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítására írásban (levélben), és ráutaló magatartással is sor kerülhet.
Vita esetén azt a Felet terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról a másik Felet a megfelelő módon, időpontban és tartalommal értesítette, amelyik a módosítást

kezdeményezte, illetve a módosítási viszont-ajánlatot tette.
A nyilatkozattétel elmulasztása, az Előfizető számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának nem minősülhet.

9.8. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje, a Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződés felmondás és az Előfizetői Szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható. A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.
Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását szóban, illetve az erre szolgáló formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól. Az Előfizető szerződésmódosítási kérelme érintheti az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezését – a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő kógens tartalmú, vagy lényegesként meghatározott rendelkezésének kivételével –, de a módosítás számára összességében csak kedvezőbb feltételeket eredményezhet.
Az Előfizető szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve, ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti, kivéve a 9.8. pontban meghatározott áthelyezés esetét.

A Szolgáltató minden esetben 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja. A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen. Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Előfizetői Szerződés marad hatályban.
A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására két különleges esetben, díjfizetés mellett, az Előfizető bejelentése után automatikusan sor kerülhet.

9.9. Az áthelyezés

(1) A Szolgáltató a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot az előfizető kérésére (a továbbiakban: áthelyezési igény) a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi az e pontban foglaltak szerint.

(2) A szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és
ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban

teljesíti;

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;

c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt
elutasítja;

d) az áthelyezési igényt az Előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása
miatt elutasítja vagy

e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatásnak a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 18. § (4) és (5) bekezdése szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

(3) A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A Szolgáltató az áthelyezés díjáról a (2) bekezdés a) vagy b) pontja szerinti értesítésben az Előfizetőt tájékoztatja.

(4) A (2) bekezdés a) vagy b) pontjában foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

(5) A (2) bekezdés a) vagy b) pontja szerinti határidő 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.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a Szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózattal bír. Ennek hiányában a Szolgáltató az áthelyezési kérelemben foglaltaknak nem köteles eleget tenni, azt elutasíthatja.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

9.10. Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az
Egyedi Előfizetői Szerződést, amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítása az előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatt válik szükségessé (a továbbiakban: átírás).
A Szolgáltató az Előfizető kérelmére csak a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az Egyedi Előfizetői Szerződést.
A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás esetét leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget. A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számíthat fel, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.
Amennyiben az átírásra különböző kategóriájú Előfizetők között kerül sor, a Szolgáltató a következőképp jár el:

a. amennyiben Egyéni előfizető íratja át Üzleti/intézményi előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF-ben meghatározott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel;
b. amennyiben Üzleti/intézményi előfizető íratja át Egyéni előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató átírási díjat számít fel és a Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet nem téríti vissza;
c. amennyiben kis- és középvállalkozás kéri az átírást, úgy az első esetben a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF-ben meghatározott kis- és középvállalkozások esetén alkalmazott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti

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

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

A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

9.11. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

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

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg szóban, írásban, más módon (e-mailben) illetve ha adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető és az nem kizárt, ráutaló magatartással is.

Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatás- vagy díjcsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló szolgáltatást, szolgáltatás- vagy díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többlet terhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul.

Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása ilyen esetekben az Előfizetői Szerződés megszűnésének tekintendő. Amennyiben azonban az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, s a Szolgáltató az igénybevételt a szerződésmódosítás ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti, ha ez lehetséges.

Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a Felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a módosított szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

9.12. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől.

9.13. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

9.14. A Szolgáltató rendes felmondása, a szolgáltató, vagy az előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

A felmondás történhet írásban, az Előfizetőnek címzett tértivevényes levélben, illetve – ha ehhez az Előfizető hozzájárult – az Előfizető közvetlen értesítésével (email-en) is. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

A felmondásnak tartalmaznia kell: a. a felmondás indokát;

b. a felmondási időt, a felmondási idő lejáratának kiszámítási módját; és

c. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy 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 köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése akkor válik hatályossá, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását megfelelő módon és tartalommal kézbesítették, illetve továbbították. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni a sikertelen kézbesítést követő 5. napon, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél „nem kereste”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ha a Szolgáltató által küldött felmondást tartalmazó email-re nem érkezik

visszaigazolás vagy válasz, illetve az email kézbesítése nem lehetséges, mert a megadott email cím nem létezik, illetve nem az Előfizető a használója, úgy a Szolgáltató a felmondást írásban kísérli meg eljuttatni az Előfizetőhöz. A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei továbbra is fennállnak.

9.15. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén felmondással élni, ilyen esetben a felmondási idő 15 nap:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,

d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

a. ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;

b. illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;

c. valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az
Előfizetőt külön értesíteni.
Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást és jogkövetkezményeit az Előfizető valamennyi előfizetését érintően egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

9.16. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt

Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap.
A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a díjtartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.
A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. A felmondás tartalmára a rendes felmondásnál írtak irányadók. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 36 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.
Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az

Előfizetőt külön értesíteni.

9.17. Az Előfizető általi szerződésfelmondás **esetei, feltételei**

9.18. Az Előfizetői rendes felmondás

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 a jelen 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.

9.19. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása, a Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei;

Az előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött 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.

Fentieken túl, az Előfizetőt a 9.10. pontban meghatározott esetben is megilleti azonnali hatályú felmondási jog.

A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg, minden más esetben a beérkezést követő 9. napon, vagy ha a Felek későbbi, de 30 napon belüli határidőben állapodtak meg, akkor e megjelölt napon.

Ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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.

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.

9.20. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

9.21. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei, a Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik a következő esetekben:

a. az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
b. a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
c. az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
d. a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.
e. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
f. az Előfizető rendes felmondásával;
g. Szolgáltatói rendes felmondással;
h. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá abban az esetben is, ha a Szolgáltató vagy hálózata, illetve annak adott része, más szolgáltató tulajdonába vagy használatába kerül. Ilyen esetekben a Szolgáltató minden esetben a változás életbe lépése előtt értesíti az Előfizetőt, tájékoztatva az új szolgáltató személyéről, illetve az Előfizetőt megillető jogokról, lehetőségekről.

Megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előző bekezdés szerinti nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

9.22. 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.

9.23. 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) 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. 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.

9.24. 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: set-top-box, kábelmodem, Smart CAM, 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.

10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek.

10.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Ezen együttműködési kötelezettség különösen magába foglalja a másik Fél tájékoztatását bármely, az Előfizetői Szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

10.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

10.3 Az Előfizetőnek a szolgáltatás rendeltetésszerű használata kapcsán fennálló kötelezettségei

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, Berendezést rendeltetésszerűen használni. A
Szolgáltató jogosult ezen rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

10.4 Egyéb kötelezettségek

a. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a közte és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás(ok) használata során, különösen az ügyfélszolgálat megkeresésekor, továbbá az előfizetői bejelentések megtétele és panaszbejelentés során köteles tartózkodni a zaklató, közízlést sértő és az emberi méltóságot sértő magatartástól.
Abban az esetben, ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult felszólítani a sértő, kifogásolható magatartás megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének a felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani a 9.12.1. pont vonatkozó rendelkezése szerint (az Eht. 134. § (11) bekezdésének megfelelően).

b. Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt szolgáltatások igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, köteles tartózkodni a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és a személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

10.5 Az adatváltozás bejelentése

Előfizető haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül köteles a Szolgáltatót tájékoztatni az Egyedi Előfizetői Szerződést befolyásoló bármely adatának megváltozásáról.

11. AZ ÜZLETI/INTÉZMÉNYI, VALAMINT FOGYATÉKKAL ÉLŐ ELŐFIZETŐKRE VONATKOZÓ **SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK**

11.1. Az Üzleti/Intézményi Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések

Az Üzleti /intézményi Előfizetők esetén az Előfizetői Szerződés Előfizető általi azonnali hatályú felmondása kizárt, a Felek attól eltérő, de minimum 90 napos felmondási időben állapodhatnak meg. Az
Üzleti/Intézményi Előfizető felmondási joga hibás teljesítés esetén csak a hibás szolgáltatásra vonatkozik, több szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén a további Szolgáltatásokra nem, azokat a Szolgáltató listaáron biztosítja a határozott időtartam lejártáig. A Szolgáltató ellenkező megállapodás hiányában kötbér fizetésére nem köteles az Üzleti/Intézményi Előfizetők részére, az értesítések e-mailben is érvényesek és hatályosak. Az Üzleti/Intézményi Előfizetők esetében a Ptk. 6:63. § (5) bekezdése kizárt, a kártérítési felelősség vonatkozásában, ideérve a kötbérfizetési kötelezettséget is, bármely fél mentesül a felelősség alól, ha úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az

Előfizetői Szerződésből eredő igények esetében a másik félhez címzett fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.
Üzleti /intézményi Előfizetők esetén a Szolgáltató jelen ÁSZF szabályait csak akkor alkalmazza az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére és tartalmára, valamint a jogviszony egyéb elemeire vonatkozóan, ha:
− a kis-, illetve középvállalkozásnak minősülő Üzleti/intézményi előfizető Egyéni előfizetőként kíván szerződést kötni, illetve már meglévő előfizetői szerződését a jövőben ilyen módon kívánja fenntartani;
− vagy a Felek nem kötnek egyező akarattal, külön, egyedi tartalommal Előfizetői Szerződést.
Üzleti/Intézményi Előfizetők esetén a Felek egyező akarattal eltérhetnek jelen ÁSZF szabályaitól és egyedi feltételeket foglalhatnak az Előfizetői Szerződésbe. Így különösen megállapodhatnak abban, hogy:
− az Előfizetői Szerződést milyen tartalommal, formában és szerkezetben alakítják ki;
− a szolgáltatást a Szolgáltató milyen minőségi feltételek, célértékek biztosításával nyújtja;
− a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségeinek milyen formában és feltételekkel tesz eleget – így különösen melyek a hibabejelentés feltételei, milyen hibaelhárítási határidőt alkalmaznak a Felek, melyek a hibaelhárítás elmulasztásának jogkövetkezményei, milyen mértékű kötbér és milyen módon érvényesíthető;
− a Szolgáltató Üzleti/Intézményi Előfizetők számára milyen módon és egyedi feltételekkel biztosítja az Ügyfélszolgálat elérhetőségét;
− a Szolgáltató mely esetekben jogosult a szerződés egyoldalú módosítására;
− az Üzleti/Intézményi Előfizető az előfizetői szolgáltatást kizárólag a Szolgáltató által nyújtott más szolgáltatásokkal együtt, illetve kizárólag a Szolgáltató által biztosított eszközökkel veheti igénybe;
− határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a határozott időtartam meghosszabbításáról, a határozott időtartam leteltét követően a szerződéses viszony fenntartásáról és a szerződésmódosítás módjáról;
− a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés egyoldalú megszüntetésének eseteiről, módjáról és jogkövetkezményeiről – így különösen a felmondáshoz kapcsolódó hátrányos jogkövetkezményekről.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy az alábbi esetekben jelen ÁSZF-ben foglaltakat ne alkalmazza, illetve az alábbi eltérésekkel alkalmazza, illetve ilyen tartalommal kössön Egyedi Előfizetői Szerződést: − az általánostól eltérő időtartamra kössön határozott idejű szerződést, illetve tegyen ajánlatot vagy újabb-, illetve a jogviszony fenntartása esetén módosítási ajánlatot a határozott időtartam lejártakor;
− az Üzleti/Intézményi Előfizetők az általánostól eltérően milyen módon és formában tehetik meg, illetve vonhatják vissza és módosíthatják előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatukat;
− az általánostól eltérően milyen esetekben és feltételekkel kerülhet sor az Előfizetői Szerződés módosítására a Felek által együttesen, illetve egyoldalúan, emellett különösen mely esetek minősülnek a szerződés lényeges módosításának, milyen módon szükséges a másik Felet értesíteni a módosításokról, valamint mely esetekben minősül a módosítás elfogadásának a nyilatkozattétel elmulasztása;
− az általánostól eltérően milyen határidővel és feltételekkel szűnik meg, illetve szüntethető meg az Egyedi Előfizetői Szerződés;
− az általánostól eltérően milyen feltételekkel és időtartamban szüneteltethető a szolgáltatás; − az általánostól eltérően a Szolgáltató milyen módon, feltételekkel és határidőben tehet eleget kötbérfizetési kötelezettségének;
− az általánostól eltérően a Szolgáltató milyen módon, feltételekkel és határidőben és díjak felszámításával köt Egyedi Előfizetői Szerződést az Üzleti/intézményi előfizetővel.

11.2. A fogyatékkal élő Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít arra, hogy fogyatékkal élő Előfizetői átfogó képet kaphassanak a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokról, s hogy az ezzel összefüggő naprakész információkhoz megbízható, áttekinthető, összehasonlítható és felhasználó-barát formában juthassanak hozzá, ezért számukra külön tájékoztató anyagokat és módokat alakít ki.

A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: „Aktv.") alapján a Szolgáltató a szolgáltatásait, és a szolgáltatásai nyújtása során felhasznált termékeket köteles bizonyos szempontból akadálymentes funkciókkal ellátni, a fogyatékos személyek

számára is elérhetővé tenni a 2025. június 28-tól szerződő új előfizetők számára.

Ennek keretei között a szolgáltató:
Az audiovizuális médiaszolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító szolgáltatásai (műsorterjesztés) tekintetében (ha az előfizető szolgáltatásának részét képező technológián elérhető, illetve lehetséges):
• akadálymentes elektronikus műsorkalauzt biztosít, ahol elérhetők az akadálymentes funkciók leírása, és
• elérhetővé teszi a médiaszolgáltató által a műsor részévé tett akadálymentességi elemeket az alábbi keretek között.

Műsorterjesztési szolgáltatásokkal kapcsolatos akadálymentességi feltételek:
A műsorterjesztési szolgáltatások esetében elérhető akadálymentes funkciók terjedelme a szolgáltatás alapjául szolgáló technológiától függ, egyes esetekben eltérhet, illetve nem elérhető.

Egyéb, bármely szolgáltatás akadálymentességével kapcsolatos feltételek:
A szolgáltatásokhoz használt termékek (modemek, set top boxok, ehhez hasonló eszközök) akadálymentes funkciói termékenként eltérhetnek, ebben kötöttséget jelenthet az előfizető előfizetés típusa, helyhez kötött szolgáltatás esetén az előfizetési helyen elérhető technológia.
A Szolgáltató az akadálymentesen elérhető szolgáltatásait, egyes akadálymentes funkciókat (így a valós idejű szöveg), azok elérhetőségét, bekapcsolásának módját, a szolgáltatásokhoz használt termékek akadálymentességének részleteit, valamint egyéb akadálymentességi információkat a Szolgáltató az alábbi honlap címen tette közzé és frissíti:

https://www.one.hu/akadalymentes-informaciok

A Szolgáltatónál a valós idejű szöveg szolgáltatás nem elérhető.

12. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HASZNÁLT LEGGYAKORIBB FOGALMAK

Berendezés, eszköz
A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközök összessége.

Digitális műsorterjesztés
Olyan műsorterjesztés, melynek során a Szolgáltató a műsorjeleket digitális szabvány szerint juttatja el az Előfizető vevőkészülékéhez.

Egyedi Előfizetői Szerződés
A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó megállapodás.

Egyéni előfizető
Az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást és köt Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval. Illetve az a kis- és középvállalkozás, mely az Egyedi Előfizetői Szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe.

Előfizetői hozzáférési pont
Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is.

Előfizetői panasz
Olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői Szerződést érintő egyéni jog-, illetve érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősíthető a szolgáltatás minőségére vagy használhatóságára vonatkozó hibabejelentésnek.

Hivatalos szerelő
A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízó levél felmutatásával kérésre köteles igazolni.

Igénylő

Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

Kártya
A televízió szolgáltatás igénybe vételét lehetővé tévő, a beltéri egységhez kapcsolódó előfizetői smart kártya.

Kiegészítő szolgáltatás

Kijelölt képviselő
A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.

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