

Az

**EuroCable Magyarország Kábeltelevíziós Kereskedelmi és
Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

**INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT (Stand Alone)
„OTT” (Over-The-Top)
MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Hatályba lépés kelte: 2016. június 2.
Utolsó módosítás kelte: 2015. április 23.
Készült: 2015. május 25.

Tartalom

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	8
1.1	A Szolgáltató neve és címe	8
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	8
1.2.1	Telefonos ügyfélszolgálat.....	8
1.2.2	Személyes ügyfélszolgálat.....	8
1.2.3	Online ügyfélszolgálat	8
1.3	A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	9
1.4	A Szolgáltató internetes honlapjának címe	9
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	9
1.6	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	9
2.	Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	9
2.1	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, a Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	9
2.1.1	Szerződéskötés.....	9
2.1.2	Az ajánlat	11
2.1.3	Kockázatelemzés.....	13
2.1.4	A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	13
2.1.5	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	15
2.2	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	16
2.3	A szerződéskötéstől számítva az előfizető hozzáférése, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.4	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban	17
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	18
3.1	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	18
3.1.1.	Internet protokollon nyújtott OTT műsorterjesztési szolgáltatás.....	18
3.1.2.	Kiegészítő szolgáltatások.....	18
3.1.3.	Szolgáltatáscsomagok leírása.....	18

3.2	A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe.....	18
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	19
3.4	Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	19
3.5	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	19
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	19
4.1	A Szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	19
4.1.1	Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek:	19
4.1.2	Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékek	20
4.1.3	Minőségi követelmények.....	21
4.1.4	Rendelkezésre állás	21
4.2	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályokrészletes ismertetése	22
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	22
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	22
4.4.1	Engedélyezett végberendezés használata	22
4.4.2	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	23
5.	A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	24
5.1	A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	24
5.1.1	A Szolgáltatás szünetelésének kérése.....	24
5.1.2	A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás.....	24
5.2	A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	25
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	27
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	27
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	28

6.2.1	Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése.....	28
6.2.2	Előfizetői panaszok kezelése	29
6.2.3	Díjreklamáció intézése.....	29
6.2.4	Kötbér és kártérítési igények intézése	31
6.3	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	31
6.3.1	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	31
6.3.2	Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke	32
6.3.3	A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	33
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	33
6.4.1	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	33
6.4.2	Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	33
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	33
6.6	Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	33
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	34
7.1	A 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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	34
7.1.1	A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása	34
7.1.2	Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje	35
7.1.3	A díjszámlázás integritása	38
7.1.4	Kedvezményeknyújtása	38
7.2	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	38
7.3	Az akciók és akciós díjak elérhetősége	39
7.4	A kártérítési eljárás szabályai, vis maior	39
7.5	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	41

8.	Szerződés időtartama.....	41
8.1	Az Előfizetői szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	41
8.1.1	Az Előfizetői szerződés időtartama.....	41
8.1.2	A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	42
8.2	Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	42
8.2.1	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása	42
8.2.2	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	43
8.2.3	Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása	43
8.2.4	Átruházás.....	44
8.2.5	Előfizetők tájékoztatása	44
8.3	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	45
8.3.1	Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban ill. annak kezelésében.....	45
8.3.2	A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés).....	45
8.3.3	A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása	45
8.3.4	Változás az Előfizető személyében (átírás)	46
8.3.5	Berendezést biztosító- és berendezés nélküli Szolgáltatás közötti váltás.....	47
8.3.6	Szerződés kiesésmentes megújítása	47
9.	Adatkezelés, adatbiztonság.....	47
9.1	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	47
9.2	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	49
9.2.1	Jogsabályi háttér.....	49
9.2.2	A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége.....	50
9.2.3	Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok.....	51
9.2.4	Az adatok továbbításának esetei	51
9.2.5	Előfizetői címtár.....	52
9.2.6	A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága.....	52

9.2.7	Adatbiztonság.....	52
9.2.8	Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára	53
9.2.9	A Szolgáltató adatvédelmi felelőse.....	54
10.	Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	54
10.1	Előfizetői névjegyzék.....	54
10.2	Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok.....	54
10.3	Értéknövelt szolgáltatások.....	54
10.4	Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok.....	55
10.5	Tételes számla igénylése	55
10.6	Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	55
11.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	56
11.1	A határozott idejű szerződés megszűnése.....	56
11.2	A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	56
11.3	Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről.....	56
11.3.1	Rendes felmondás	56
11.3.2	Rendkívüli felmondás.....	56
11.4	Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről	57
11.4.1	Rendes felmondás	57
11.4.2	Rendkívüli felmondás.....	57
11.5	Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények	58
11.5.1	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg	58
11.5.2	Díjfizetés	58
11.5.3	E-mail címek	59
11.6	Új szerződés kötése	59
12.	Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	59
12.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	59
12.2	A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	60
12.2.1	A használat átengedése más részére.....	60

12.2.2	A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei.....	61
12.3	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	61
12.4	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	61
13.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni egyéb adatok.....	62
14.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	63
14.1	Az Általános Szerződési Feltételek célja	63
14.2	Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya	63
14.3	Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya	63
14.4	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya	63
14.4.1	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya	63
14.4.2	Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya	63
15.	Fogalomtár	64

JELEN DOKUMENTUM AZ EUROCABLE KFT. SZELLEMI TULAJDONA

INTERNET PROTOKOLLON KERESZTÜL NYÚJTOTT „OTT” (Over-The-Top) MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az EuroCable Magyarország Kábeltelevíziós, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Internet protokollon keresztül nyújtott Stand Alone „OTT” (Over-The-Top) műsorrelosztási szolgáltatásokat (a továbbiakban együttesen „Szolgáltatás”-nak jelölve) az Előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban „ÁSZF”) szerint nyújtja.

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

A cég megnevezése: EuroCable Magyarország Kábeltelevíziós, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.

A cég rövid neve: EuroCable Magyarország Kft.

A cég székhelye: 1119 Budapest, Andor u. 47-49.
(Továbbiakban „Szolgáltató”)

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

1.2.1 Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: 1240
Fax: (06-1) 911-0911
E-mail: irjalnekunk@1240.hu, irjalnekunk@ittott.tv
Web: www.ittott.tv
Nyitva tartás: hétfő - péntek:
10:00-17:00 óráig

1.2.2 Személyes ügyfélszolgálat

A Szolgáltató nem tart fent személyes ügyfélszolgálatot

1.2.3 Online ügyfélszolgálat

Web: www.ittott.tv
Nyitva tartás: munkanapokon, hétfőig és munkaszüneti napokon:
00:00-24:00 óráig

1.3 A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az iroda helye: 1119 Budapest, Andor u. 47-49.

Telefon: 1240
Fax: (06-1) 911-0911
E-mail: irjalnekunk@1240.hu irjalnekunk@ittott.tv
Nyitva tartás: munkanapokon és hétfőig 00:00-24:00 óráig

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.ittott.tv

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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (cím: 1088 Budapest, József krt. 6., telefon: +36-1-459-4800, honlap: amely honlapon a területi felügyelőségek és kirendeltségek címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.ittott.tv Internet címen található nyitóoldalon közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, a Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1 Szerződéskötés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) határozzák meg a Szolgáltató által az Előfizetők részére nyújtott Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, valamint a Szolgáltató és az Előfizető között keletkező jogokat és kötelezettségeket.

Az Előfizető természetes személy, aki sikeres regisztrációt követően valamely lineáris, vagy lekérhető tartalmat a szolgáltatás keretében jogosult elérni a szolgáltatásra történő sikeres regisztrációt és annak Szolgáltató általi elfogadását követően. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy regisztráció iránti kérelmet visszautasítsa, vagy visszavonja, különösképpen valótlan vagy hiányos adatok megadása, illetve a jelen szerződéses feltételekben foglalt előírások megsértése vagy bármilyen más visszaélés esetén. Szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF-ben írt feltételeket, valamint a szolgáltató adatvédelmi Szolgáltató Adatvédelmi szabályzatát az Előfizető magára nézve kötelezőnek ismeri el. Jelen ÁSZF a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződést tartalmazza, illetve annak elválaszthatatlan részét képezi. Jelen ÁSZF rendelkezései minden esetben irányadók a Szolgáltató és az Előfizető közötti jogviszonyra, kivéve, ha a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés kifejezetten eltérő rendelkezéseket tartalmaz.

Az ÁSZF hatálya kizárólag a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre terjed ki. Az ÁSZF hatálya nem terjed ki egyetlen harmadik félre sem, így: a fizetést bonyolító pénzügyintézetre, a számlázó program üzemeltetőjére, a szélessávú Internet platformokat biztosító távközlési szolgáltatókra, illetve egyetlen olyan félre sem, mely a szolgáltatás létrejöttében és lebonyolításában részt vesz.

Az Előfizető és a Szolgáltató között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére a felek között Előfizetői szerződés jön létre, amely kettő részből áll: a jelen ÁSZF valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés. Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizető sikeres regisztrációját követően a szerződéskötéssel jön létre, és azon a napon lép hatályba, amikor az Előfizető részére átadásra kerül a Szolgáltatás és a belépéshez szükséges jelszó, valamint a Szolgáltatás aktiválásra kerül. Az Előfizetőt teljes körű felelősség terheli a Szolgáltatáshoz tartozó jelszó, illetve azon keresztül történő egyéb tevékenységek saját részre történő felhasználása. A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség az előfizetői adatokkal való visszaéléssel kapcsolatos kár esetén. Az Előfizető köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni a regisztráció és a szerződéskötés során, illetve minden egyéb olyan alkalommal, amikor az a Szolgáltatás/-ok igénybevételéhez, módosításához szükséges.

Az Előfizetői szerződés

- a) a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) b) távollévők között a Szolgáltató Internetes weboldalán az Előfizető regisztrációjával, illetve szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, valamint
- c) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

A Szolgáltató a regisztráció során a hozzá beérkezett igényléseket (megrendeléseket) nyilvántartásba veszi és feldolgozza. Amennyiben az igénylés hibás vagy hiányos, a Szolgáltató a regisztráció során azonnal, de legkésőbb 15 napon belül felszólítja az igénylőt az igénylés kiegészítésére vagy kijavítására. Amennyiben az igénylő e kérésnek az előírt határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató törli a megrendelését a nyilvántartásból, és a Szolgáltató minden kötöttsége megszűnik. A Szolgáltató az igénybejelentésben szereplő Szolgáltatások feltételeit és díjait az igénybejelentés dátuma alapján a Szolgáltatás megkezdésének dátumától érvényesíti.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén, az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató, a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy szerződéskötést megelőző ajánlataiban, esetleges akcióiban, díjszabásában az előre fizetett („prepaid”), vagy az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatásokra tegyen csak ajánlatot.

2.1.1.1 Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, az Előfizetői Szerződés példányának a másik félhez való eljuttatása az Előfizető elektronikus levelezési címére történő megküldésével történik vagy az igénylő részéről a 2.1.2 pont szerinti ajánlat, Szolgáltató részére történő megküldésével. Az igénylő által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató által elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés az igénylő részére jelen ÁSZF 9.2.5. pontjában írtak szerint megfelelően megküldésre kerül. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést, valamint jelen ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, weboldaláról letölthető formátumban, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésére bocsátani.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés, írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. Az ajánlatot a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott Előfizetői szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott Előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az Előfizetői szerződés a Szolgáltatói visszaigazolással jön létre.

2.1.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással

Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálat által kiküldött szerződést nem küldte vissza a Szolgáltatónak, a Szolgáltatás első, 30 másodpercnél hosszabb időtartamú Előfizető általi használatba vételével az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei az Előfizetőre és a Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat. Ráutaló magatartásnak számít a Szolgáltató által kiállított számla térülése. Bizonyos szolgáltatástípusok esetében az Előfizetői szerződés kifejezetten és elsődlegesen a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

2.1.1.3 Szerződéskötés szóban

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. Az Előfizetői szerződés a Szolgáltatói visszaigazolással jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között szóban megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte.

2.1.2 Az ajánlat

Az ajánlat, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az Előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó/igénylő nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.

Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.

Az ajánlat kötelező tartalmi elemei:

- (1) születési neve, anyja neve (az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján), születési helye és ideje,

- (2) lakóhelye, tartózkodási helye, elektronikus levél címe (email cím), mobiltelefonszáma,
- (3) nem természetes személy, igénylő esetén a Szolgáltató a Szolgáltatásra szerződéskötési ajánlatot nem fogad el, a szerződés megkötését kizárja,
- (4) az előfizetői hozzáférés helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege,
- (5) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a Szolgáltatást egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- (6) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a Szolgáltatást veszi igénybe,
- (7) az igényelt Szolgáltatás(ok) megjelölése,
- (8) a szerződés tartama,
- (9) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a Szolgáltató ASZF-ben leírt feltételeket elfogadja.
- (10) az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.
- (11) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a Szolgáltató ASZF-ben leírt feltételeket elfogadja.

A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

A Szolgáltató az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1.1.2. pont értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
- b) az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénylő a díjak őt terhelő bármely részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését a fentiekén kívül is megtagadhatja, ha:

- (1) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,,
- (2) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- (3) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- (4) az igénylő más szolgáltatót igazolhatóan megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott
- (5) olyan hozzáférési adatra vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- (6) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata hiányos vagy nyilvánvalóan valótlan, és a 2.1.1 pont szerinti eljárás lefolytatása sikertelennek minősül
- (7) igénylő nem Magyarországi természetes személy

A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- (1) a aktiválási díjat, aktiválási díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- (2) az Előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

2.1.3 Kockázatelemzés

Mivel a Szolgáltatások nagy része hosszú távú elkötelezettséget feltételez, a Szolgáltató a szerződés megkötése előtt kockázatelemzést végezhet. A kockázatelemzés alapján a Szolgáltató jogosult a szerződéskötési igényt elutasítani, vagy a szerződés idejére kauciót vagy bankgaranciát kérni, melyek összege a szerződés várható időtartama alatt felmerülő díjak összegét nem haladhatja meg.

A kauciót a Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződés lejártá után 30 napon belül az Előfizető részére visszafizeti. Az Előfizető számlatartozása esetén, vagy ha az Előfizető kártérítési felelősség terheli, a Szolgáltató a kaució összegét, vagy annak egy részét visszatárhhatja az okozott kár mértékében. Amennyiben a kár értéke nagyobb a kaució értékénél, a Szolgáltató további kártérítési összegre tarthat igényt.

2.1.4 A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1.4.1 *Műszaki feltételek*

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő szélessávú Internet platformon keresztüli Előfizetői hozzáférési ponttal, azon élő Internet szolgáltatással, és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan logikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a Szolgáltatás elérése.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás és költség alapján vállalhatja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a végberendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szélessávú Interneten történő adattovábbítás, illetve annak sebessége számos tényező függvénye. Előfizetői hozzáférési pontot, annak jellegét az Előfizetői oldalon más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető megrendelése alapján. A Szolgáltató mindent megtesz a gyors adatcsere érdekében, mely a saját hatáskörében a felelősségi határa a Budapesti Internet adat kicserélő központ (BIX), de nem vállal garanciát az információ késéséért, vagy esetleges elvesztéséért. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége az Előfizető és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye. A szolgáltatás használata adatforgalmat generál. A hálózati adatforgalmazásból származó költségek, esetleges többletdíjak a szolgáltatás használóját (az Előfizetőt) terhelik.

A szolgáltatás eléréséhez szükséges szélessávú internetkapcsolatra vonatkozó minimum feltétel, hogy az Előfizető vagy a felhasználó által használt internet szolgáltatás garantált letöltési sebessége elérje az 1 Mbit/s értéket. Amennyiben az internet szolgáltatás nem éri el az előírt értéket, abban az esetben a szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését.

2.1.4.1.1 A szolgáltatás eléréséhez használható eszközök:

A szolgáltatás számítógépen (PC), android, iOS operációs rendszerű mobil eszközökön (mobiltelefon, tablet) és egyes Smart TV-ken vehető igénybe. A lekérhető műsorszámok kölcsönzése a Szolgáltató webcímén (a továbbiakban portál), Smart TV-n és android mobil eszközökön a **APPLIKÁCIÓVAL** (alkalmazással) lehetséges, míg iOS mobiltelefonos alkalmazásokban csak a portálon előzetesen kikölcsönzött tartalmak lejátszása biztosított. Felnőtt tartalmak lejátszására csak a portálon van lehetőség, a mobilalkalmazásokban és Smart TV-n történő lejátszás nem engedélyezett.

2.1.4.1.2 A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Windows operációs rendszerű számítógépen:

Operációs rendszer minimum követelmény:

- Microsoft Windows XP + Service Pack 3

Processzor (CPU) minimum követelmény:

- Intel Pentium 4 vagy újabb (1.6+ GHz)
- AMD Sempron 2800+ vagy újabb (1.6+ GHz)

Memória (RAM): minimum 1 GB

Videokártya: DirectX 9 kezelésére képes videokártya (minimum 64 MB grafikus memória)
Minimum felbontás: 800 x 600 pixel

Javasolt böngészők minimum követelmény:

- Mozilla Firefox 18.0 vagy újabb verzió
- Chrome 22.0 vagy újabb verzió
- Internet Explorer 9.0

Mobil eszközök:

- iOS 4.1 vagy újabb verzió (készüléktípus: legalább iPhone 3GS és az annál újabb készülékek; minden iPad készülék)
- Android 2.2 vagy újabb verzió
- Windows Phone SDK 7.8 vagy újabb verziók

Okostévék:

A szolgáltatás Samsung Smart TV 2012-es modelljétől, a SMART alkalmazásokban előre telepített applikációval elérhető.

2.1.4.2 Személyi feltételek

Az Előfizető csak bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképese, természetes személy lehet. A 18. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 18. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.5.1 *Időbeli korlátok*

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

2.1.5.2 *Földrajzi korlátok*

A Szolgáltató a Szolgáltatást kizárólag Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni, a jelen pontban kifejezetten fel nem tüntetett Szolgáltatások hozzáférése földrajzilag nem korlátozott, azaz országos. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolását a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a www.ittott.tv honlapon elérhetővé teszi.

2.1.5.3 *Személyi korlátok*

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett 18. életévét betöltött magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy. Az Előfizető kifejezetten magára és vele egy háztartásban élő személyek számára is kötelezően elfogadja jelen ASZF-ben és a Szerződésben foglaltakat a Szolgáltatás és annak használatára vonatkozóan. Az Előfizető a szolgáltatás regisztrációja során arra kötelezi magát, hogy a Szolgáltatást kizárólag a jelen ASZF és a szerződéses feltételek szerint használja.

2.1.5.4 *Tárgyi korlátok*

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi korlátja, ha az Előfizető nem rendelkezik megfelelő saját hatáskörben biztosított Előfizetői szélessávú Internet platformon keresztül hozzáférési ponttal, melynek költségeit az Előfizető maga viseli és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel. Bővebben lásd 2.1.4.1. pont. A Szolgáltatás olyan digitális biztonsági megoldásokat tartalmaz, amelynek technológiája védi a Szolgáltatást, a digitális információt, jogosulatlan és illetéktelen harmadik személyektől. Ez a technológia a Szolgáltató, illetve a licencek eladói által felállított felhasználási szabályokat ír elő. A Szolgáltatás során az Előfizető semmilyen módon nem támadhatja, és nem hatástalaníthatja a Szolgáltatás használatával igénybe vehető tartalmak védelmére használt rendszert vagy mechanizmust.

Az Előfizető nem másolhatja, semmilyen analóg vagy digitális adattároló eszközön nem tárolhatja, nem rögzítheti, harmadik személy számára nem továbbíthatja a jelen ASZF ben engedélyezett módokon kívüli Szolgáltatás tartalmát, lehetőségét, valamint nem teheti elérhetővé a Szolgáltatást más, nem a Szolgáltató által üzemeltetett platformon. Az Előfizetői szerződéshez tartozó a regisztráció során kapott jelszavakat, és hozzáférési adatokat nem adhatja ki más, illetéktelen személy részére.

Az Előfizető nem vehetik igénybe a szolgáltatást oly módon, amellyel bármilyen módon sértenek jelen szerződéses feltételeket. Nem kísérelheti meg sérteni a Szolgáltatás hozzáférést biztosító honlapnak, applikációnak, esetleges hardver, vagy software biztonságát, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a hozzáférés vagy annak megkísérlése a nem a felhasználó számára elérhető adatokhoz, vagy bejelentkezés egy olyan szerverre vagy azonosítóra, amelyre a felhasználó nem jogosult, a rendszer vagy a hálózat sebezhetőségének kémlelése vagy tesztelése, vagy megfelelő felhatalmazás nélkül

megsértése. Az Ettől eltérő használat az ÁSZF szerint meghatározott felelősséget, továbbá polgárjogi vagy büntetőjogi felelősséget vonhat maga után.

2.1.5.5 Egyéb korlátok

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői, vagy gyermekzár jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok).

2.2 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván:

(1) Magánszemély esetén:

- Név, születési név, születési hely és idő
- Lakcím, ideiglenes lakcím,
- elektronikus levelezési cím (email cím),
- mobiltelefonszám.

(2) Üzleti Előfizető esetén:

- A Szolgáltató üzleti előfizetők részére nem teszi lehetővé a szolgáltatást, velük nem köt Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez további adatokat az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján kérhet be és tarthat nyilván, melyek különösen a következők lehetnek:

(3) Magánszemély esetén:

- Anyja neve
- Személyi igazolvány száma, útleveleszáma
- Pénzforgalmi számlaszáma

(4) Üzleti Előfizető esetén:

- A Szolgáltató üzleti előfizetők részére nem teszi lehetővé a szolgáltatást

(5) Előfizetői kategóriában szükséges adatok:

- A fizetés módja
- Telefonszám, telefax
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei
- Jelszavak, PIN szám, felhasználónevek, azonosítási számok
- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői szerződés személyes adatok pontjának a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének fenti (1), (3) és (5) alpontokban felsorolt adatait is tartalmaznia kell.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván. Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a 10.2.8. pontban írtak szerint

betekinthet. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 17. pontban írt meghatározások alapján változás következik be, és az egyéni Előfizető a továbbiakban üzleti/intézményi Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezéséről számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat a 10. pont tartalmazza.

2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizető hozzáférése, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét, hozzáférést, a Szolgáltatás megkezdését, a szerződés létrejöttét követő 15 napon belül vagy az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül biztosítja. Az előző mondatban vállalt határidőkhöz képest esetlegesen bekövetkezett késedelem esetén a Szolgáltató az Előfizető részére a 6.3.2. pont szerinti kötbér megfizetésére köteles. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon – a 9.2.5. pontban felsorolt módok valamelyikén. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető csak egy értesítési formát, vagy egyet sem választ, a Szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a 9.2.5. pontban rögzített módok valamelyikén. Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghíúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás hozzáférést, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a hozzáférés várható időpontjáról amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az Előfizető a hozzáférés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt, vagy általa elfogadott szerződéssel, a hozzáférés megkezdése után, ha nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a hozzáférés költségét megfizetteti az igénylővel.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférést megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által esetlegesen a részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Szolgáltató a hozzá elektronikusan beérkező ajánlatokat iktatja.

Az Előfizető köteles a róla, a Kapcsolattartóról nyilvántartott adatokban bekövetkező

változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezte utáni 8. napon értesíteni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató az Előfizetők számára Internet protokollon nyújtott műsorelosztási OTT lineáris és nem lineáris szolgáltatáshoz biztosít hozzáférést.

3.1.1. Internet protokollon nyújtott OTT műsorterjesztési szolgáltatás

A szélessávú platformokon keresztül elérhető Internet protokollon nyújtott OTT műsorelosztási szolgáltatás az a szolgáltatás, mely során a Szolgáltató egyrészt a műsorszolgáltatók által előállított televízió- és rádióműsorok egyidejű, változatlan továbbítása érdekében a szolgáltató hozzáférést biztosít lineáris médiaszolgáltatások, másrészt, lekérhető médiaszolgáltatások igénybevételére. A Szolgáltatást IP alapon, Szélessávú platformokon keresztül OTT rendszerben, az Előfizetői szélessávú Internet elérésre alkalmas távközlési hálózatán keresztül, az arra jogosult felhasználó Előfizetői végberendezéséhez (a továbbiakban „Szolgáltatás”-nak jelölve) Szolgáltató biztosítja. Az előfizetők a lineáris médiaszolgáltatás keretében, meghatározott műsorrend alapján tekinthetik meg a különböző csatornák műsorát, illetve a felhasználók egyéni kérés alapján, meghatározott műsorkínálatból kölcsönözhetnek, illetve játszhatnak le video tartalmakat.

3.1.2. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára a Szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő- szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak mint egész rendelhetnek meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

3.1.3. Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze, a szolgáltatáscsomagok módosítása tekintetében a speciális rendelkezéseket a 8.2.3.1. és 8.2.5. pontok tartalmazzák. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2 A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

Lásd a 2.1.5.2. pont rendelkezéseit.

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

Jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató semelyik Szolgáltatása tekintetében sem minősül egyetemes szolgáltatónak.

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Budapesti Internet Kicserélő Központban (BIX) üzemeltetett kijátszó szerverének kimeneti pontja, ahol a hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatók forgalomkicserélő portjai összekapcsolódnak a hazai és a world-wide-web nemzetközi internetes gerinchálózatával.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 A Szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1 Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek:

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az interneten az adattovábbítás illetve annak sebessége számos tényező függvénye. A szolgáltató mindent megtesz a Budapesti Internet Kicserélő központban (BIX) gyors adatcsere érdekében, de nem vállal garanciát az információ késéséért, vagy esetleges elvesztéséért. A Szolgáltatás használata adatforgalmat generálhat. A hálózati adatforgalmazásból származó költségek kifejezetten a szolgáltatás használóját az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató mindennemű felelősséget és kártérítést kizár erre vonatkozóan, melyet az Előfizető kifejezetten elfogad és tudomásul vesz. A szolgáltatás eléréséhez szükséges minimum feltétel, hogy a szélessávú internetkapcsolatra hogy az Előfizető által használt internet szolgáltatás folyamatos garantált letöltési sebessége elérje az 1 Mbit/s értéket.

Amennyiben az internet szolgáltatás nem éri el az előírt értéket, abban az esetben a szolgáltatás nem megfelelően működik, vagy nem elérhető. Szolgáltató a Szolgáltatásra vonatkozóan jelen ÁSZF alapján nem vállal felelősséget az Előfizető internetkapcsolatának minőségéből, hibájából, megszakadásából eredő szolgáltatás-kimaradásért, illetve az emiatt esetlegesen felmerülő vagyoni vagy nem vagyoni károkért. Ezekből adódóan, a bithiba arány mértéke hibajavítás előtt és után, jelen Szolgáltatás tekintetében nem szabályozhatóak az ÁSZF-ben.

Az Előfizető által saját hatáskörben a Szolgáltatáshoz kötelező tartalmi elemként biztosított fizetős, vagy ingyenes Internet szolgáltatást, valamint az ahhoz tartozó számítástechnikai eszközök és a vételhez szolgáló digitális eszközök együttesen biztosítják a kódolt szolgáltatás elérhetőségét az Internet segítségével, vételi oldalon alkalmazott eszközökre, azok állapotára és telepítésének minőségére.

Honlap karbantartás

A szolgáltató jogosult a honlap, vagy az applikációk karbantartása érdekében a szolgáltatást szüneteltetni. A honlap, vagy az applikációk folyamatos üzemeltetése kivételes esetekben a szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a szolgáltatás mielőbb újra elérhető legyen, de időbeli garanciát nem vállal a helyreállítás tekintetében, különös tekintettel, ha az internet-szolgáltatás érdekkörében merül fel.

4.1.2 Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékek

Sor-szám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
1	<p>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</p> <p>Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [nap]</p>	<p>A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hozzáférési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.</p> <p>Hozzáférési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdeni.</p>	15 nap
2	<p>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</p> <p>Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban. [óra]</p>	<p>A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja</p> <p>Hibaelhárítási idő: A Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p>	72 óra
3	<p>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</p> <p>A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [nap]</p>	<p>A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja.</p> <p>Mért jellemző: A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.</p> <p>A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.</p>	30 nap

4	<p>Éves szintű rendelkezésre állási idő</p> <p>A szolgáltatás rendelkezésre állása (Lásd 4.1.4. pont) A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra</p>	<p>A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a Szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</p> <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p> <p>Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevehetőségét az eléréssel valósítja meg a Szolgáltató Budapesti Internet Kicserélő Központjában (BIX) biztosított szélessávú internet</p>	98 %
5	<p>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</p> <p>Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]</p>	<p>A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.</p> <p>A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni.</p> <p>A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati</p>	75 %
6	<p>Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában</p> <p>Az Előfizető hozzáférési ponton mért csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás számításával meghatározott értéke az esetek 80 %-ban.</p>	Jelen ASZF szerint nem értelmezhető	0%

4.1.3 Minőségi követelmények

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes Szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

4.1.4 Rendelkezésre állás

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt (6.1 pont),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az Előfizető szerződésességére miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.
- A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevehetőségét az eléréssel valósítja meg a Szolgáltató Budapesti Internet Kicszerelő Központjában (BIX) biztosított szélessávú Internet kapcsolaton keresztül. Az Előfizető bármely hazai szélessávú Internet és elektronikus hírközlő szolgáltató hálózatán kapcsolódhat a Szolgáltatáshoz. Az Előfizető elérését harmadik fél (internet szolgáltató) valósítja meg az Előfizető külön megrendelése alapján, így az ezekből fakadó felelősséget a Szolgáltató kizárja.

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

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató forgalom mérést, irányítást, menedzselést nem végez.

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

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az előfizetői használat rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél esetlegesen telepített szolgáltatás hozzáférést ellenőrizni. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférést ellenőrizhesse, illetve az esetlegesen felmerülő hibát kijavíthassa.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a 12.4.2. és 5.2. pontokban írtak szerint a Szolgáltató rendkívüli felmondást vagy korlátozást alkalmazhat az Előfizetővel szemben.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférés kizárólag megfelelőségtanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károsításért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető, ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által esetlegesen biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által biztosított, esetlegesen használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

4.4.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető végberendezése a Szolgáltató tulajdonát képezi, és az Előfizető azt nem rendeltetésszerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1 A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1 A Szolgáltatás szünetelésének kérése

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató által meghatározott feltételek alapján előre megfizeti (Pre-Paid), úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltatás nyújtását fedezi. Ezen feltétel teljesülése esetén a szüneteltetés nem alkalmazható.

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését az utólag fizetett havidíjas Szolgáltatások igénybevétele esetén. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, legfeljebb 6 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni. A mennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF tartalmazza.

A szüneteltetési díj megfizetése esetén Előfizető felhasználói nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja. Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több Szolgáltatás esetén a felek megállapodnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért Szolgáltatások egészére terjedhet ki.

A Szolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt határozott időtartamába nem számít bele.

5.1.2 A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Túl a fenti 5.1.1. pontban írtakon (szünetelés Előfizető általi kérése) a szünetelésre a következő szabályozás terjed ki.

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) 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;

- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a 12.4.2. pont első bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

A karbantartási munkák elvégzését mind a Szolgáltató biztosítja saját hálózata és az ahhoz tartozó hálózati eszközei, illetve az általa biztosított végberendezések tekintetében.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés határozott idejébe beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a Rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles, Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott visszakapcsolási díjat sem alkalmazza.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. 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.

5.2 A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a 17. pontban meghatározott kellő vagyoni biztosítékot;
- d) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok –

vonatkozásában megtevesztette;

- e) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A fenti c) esetben felszólításnak maga a számla minősül, mivel az tartalmazza a díjtartozás rendezésére vonatkozó kifejezett felhívást.

Értesítési kötelezettségének Szolgáltató a 9.2.5. pontban írtak szerint, elsődlegesen elektronikus úton köteles eleget tenni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megelőző állapotba visszaállítani. A visszakapcsolásért a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. A visszakapcsolási díj indokolt és méltányos, a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban felmerült megtevesztés vagy díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni a Szolgáltatásokat.

A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. Amennyiben a Szolgáltatáskorlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele sem biztosított. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A hozzáférés korlátozásának 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.

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyet az Előfizető külön nyilatkozattal fogad el. Az egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt az e célból a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott elérhetőségeken.

Egyedi értékhatár számítása a Szolgáltatás esetén:

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban 15.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne. Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal. 12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 százalékkal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozza a Szolgáltatást nyújtását.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató a 1240-es helyi tarifával hívható kék telefonszámon naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) fogadja a hibabejelentéseket. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóroló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben (irjalnekunk@1240.hu ; irjalnekunk@ittott.tv) történik. Az Előfizető és a Szolgáltatás azonosításához szükséges a Szolgáltató által kiadott ügyfél-azonosító és szolgáltatásazonosító szám megadása.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt. Ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket, és az Előfizetőnek jelzi a hibaelhárításra kerülését.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére 48 órán belül vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A Szolgáltatónak a visszaigazolásban az Előfizetőt értesíteni kell arról, hogy (1) a hiba nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- (1) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- (2) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- (3) a hibajelenség leírását,
- (4) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- (5) a hiba okának behatórolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- (6) a hiba okát,
- (7) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- (8) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatórolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítja. Ha a hiba kivizsgálása során megállapítás nyer, hogy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében, illetve érdekkörében lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a Szolgáltató a hibajavítási folyamatot a Szolgáltató lezártnak tekinti

A hiba kijavítását követően az Előfizetőt a hiba elhárulásáról a Szolgáltató értesíti, ezzel a hibajavítási folyamatot a Szolgáltató lezártnak tekinti.

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. Amennyiben a más Szolgáltatóval való együttműködéshez az Előfizető engedélye szükséges, az Előfizető köteles ezt haladéktalanul megadni. Ha az Előfizető az engedélyt nem adja meg, a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó káráért nem felel. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési (Internet) szolgáltatásra nem terjed ki.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból (így például a Szolgáltató által ellenőrzésre vagy hibajavításra megadott időpont Előfizetőnek nem felel meg) vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket jellegükből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem minősülnek a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak, illetve a hiba a Szolgáltatáshoz szükséges végberendezésekben valósul meg.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott egyszeri díjat számlázhat ki az Előfizetőnek, amennyiben csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó.

Amennyiben a hiba a Szolgáltató tevékenységéből, illetve az Előfizetői átadási pontjáig (BIX) terjedő, az internet protokollon nyújtott Stand Alone „OTT” műsorelosztási szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. harmadik távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. Ez a kötelezettség nem terjed ki az Előfizető harmadik Távközlési Szolgáltatótól igénybevett Távközlési (Internet) szolgáltatásra.

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

6.2.1 Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

Az Előfizetők a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.2.2 Előfizetői panaszok kezelése

Az Előfizető szóbeli panaszát a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek elektronikus úton átadni, megküldeni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, vagy hangfelvételt készíteni és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek elektronikus úton átadni, megküldeni, egyebekben pedig a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a Szolgáltatás minőségére vonatkozó írásbeli vagy elektronikus levélben közölt Előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

6.2.3 Díjreklamáció intézése

Az Előfizető szóbeli díjreklamációját a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a bejelentés kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a díjreklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek elektronikus úton átadni, megküldeni. Ha a díjreklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a bejelentésről haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek elektronikus úton átadni, megküldeni, egyebekben pedig a lentebb, így különösen a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vagy elektronikus levélben vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, azt megvizsgálja és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. A díjreklamáció elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy díjreklamációjával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A fentiek szerinti jegyzőkönyvnek/nyilvántartásnak tartalmaznia kell a következőket:

- (1) az Előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- (2) a díjreklamáció tárgyát;
- (3) a bejelentés időpontját;
- (4) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- (5) a kivizsgálás eredményét;

(6) az Előfizető értesítésének időpontját és módját.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak 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 egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal elektronikus formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles elektronikus formában díjmentesen átadni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik az illetékes hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 15 nap.

6.2.4 Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré 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 jóváírja,
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg - feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A fenti b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Szolgáltató az Előfizetők kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 7.4. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

A Szolgáltató az esetleges kötbér kötelezettség során az Előfizető esetlegesen fennálló tartozását beszámíthatja a kötbérfizetés összegébe.

6.3 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen a Szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a kieső, vagy rossz műszaki minőségű műsort más programmal helyettesít, illetve ha a műsorszolgáltatótól átvett jelek nem megfelelő minőségűek, illetve az Előfizető harmadik személy közreműködésével igénybe vett szélessávú Internet szolgáltatására vezethető vissza.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az Előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékaszakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van, a hiba az Előfizető harmadik személy közreműködésével igénybe vett szélessávú Internet szolgáltatásban, annak elérésében merül fel.
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata

okozta,

- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészben, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található, az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A 2.3. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2. pont b) bekezdése szerint vállalt hozzáférési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a aktiválási díj egy tizenötöd része, aktiválási díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) 48 órás, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az előző bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg, illetve
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

6.3.3 A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat az elévülési időn belül a magyar bíróságokhoz. Az elévülési idő 1 év. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

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

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

Az ügyfélszolgálat a 6.4.2. pontban írt kiszolgálási módokon és időszakokban működik, azaz érhető el az ügyfelek számára. A panaszokat a Szolgáltató a 6.2.3. pontban írtak szerint rendben kezeli.

6.4.2 Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén 75%. Az előző mondat szerinti bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet telefonon, faxon, és e- mailen.

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. A hibabejelentés végett személyes ügyfélfogadás kizárólag előre egyeztetett időpontban történhet. A hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Az Online Ügyfélszolgálat rendelkezésre állása éves szinten: 90%. Az Online Ügyfélszolgálatához az Előfizető részére a Szolgáltató szerződéskötéskor automatikusan hozzáférést (azonosító és jelszó) biztosít.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

6.6 Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésé

Az Előfizetőt megilleti a peres- és nem peres eljárások megindításának lehetősége a Szolgáltatóval szemben. Az adott Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvita sikeres megindításának feltétele, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatással összefüggésben az Előfizetőt érintő jogsértést vagy szerződésszegést kövessen el, és az Előfizető a jogérvényesítésre nyitva álló határidőn belül formailag és tartalmilag egyaránt megfelelő dokumentummal kezdeményezze az illetékes bíróság/hatóság/szervezet előtt a megfelelő eljárás lefolytatását.

Az Előfizető jogosult békéltető testülethez fordulni, a békéltető testület eljárásának célja az Előfizető és a Szolgáltató közötti vitás ügy (jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint az Előfizetői szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A békéltető testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Telefon: +36-1-488-2131, Fax: +36-1-488- 2186, E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu) illetékességének. Az egyéb szervezetek megnevezésére, elérhetőségeik feltüntetésére az 1.5. pontban került sor, az illetékes bíróságot a 6.3.3. pont határozza meg.

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

7.1 A 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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg.

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

7.1.1.1 *Előfizetési díjak*

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott Szolgáltatásért fizet. Ha a

Szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

7.1.1.2 *Forgalmi díjak*

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

7.1.1.3 *Egyszeri díjak*

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

7.1.2 Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje

A számlák az Előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülhetnek.

A számlák - a felek eltérő megállapodása hiányában, illetve amennyiben az adott Szolgáltatás jellegéből fakadóan más nem következik – az online megrendelés alkalmával az Előfizető által regisztrált elektronikus címre nyomtatható hiteles példányban megküldi. A számlák, előre történő teljesítés hiányában, havi rendszerességgel készülhetnek.. A Szolgáltató a számlákat minden tárgyhónapot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyhónapot megelőzően elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyhónapra vonatkozó havi díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal.

A Szolgáltató a számlákat negyedéves, féléves, éves és eltérő eseti rendszeresség esetén minden tárgyidőszakot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyidőszakot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + tárgyidőszaki díj + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján tárgyidőszakonként előre, az adott tárgyidőszak folyamán vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a tárgyidőszaki díj a tárgyidőszakot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyidőszakot megelőző hónapban, tárgyidőszak folyamán történő fizetés esetén pedig a tárgyidőszakban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyidőszakra vonatkozó tárgyidőszaki díjat együtt számlázza ki a következő tárgyidőszakra vonatkozó teljes tárgyidőszaki díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, csoportos beszedéssel,

bankkártyás kifizetéssel, illetve egyéb akkreditált elektronikus kifizetés lehetőségével, (PayU, PayPal, stb) vagy a Szolgáltató által kibocsátott csekken, postai utalványon. Elektronikus számlázási rendszer alkalmazása esetén az Előfizető egyedi banki átutalással vagy csoportos beszedéssel köteles teljesíteni. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként – felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában - nem alkalmazható. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi e-mail címre elektronikus formában küldi ki. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a megíusulástól számított 45 (negyvenöt) napon belül köteles visszafizetni, a bruttó 300,-Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott elektronikus levelezési címre küldi meg elektronikus számlaként.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítés napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni.. Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS- ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Az Előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján megküldheti az Előfizető részére. Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően kinyomtathatja. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

A pótszámlázási időszak a tárgyhónap 21. napjától a tárgyhónap végéig tart. Pótszámlázásra abban az esetben kerül sor, ha az egyedi értékhatár meghaladásra kerül, a Szolgáltató az adott Előfizetőhöz tartozó rendszeres számlázási adatokhoz képest kiugró számlaértéket, vagy további vizsgálatot igénylő problémát tapasztal a minőség ellenőrzési folyamata során.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (www.ittott.tv) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

7.1.2.1 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A Szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértéke az átmeneti vagy tartós lehetetlenség időszakára eső naptári napok tekintetében a hiba regisztrálását megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30 (harminc) százaléka. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

7.1.2.2 Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás tovább értékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

7.1.2.3 Szünetelés esetén fizetendő díj

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF rendelkezik.

7.1.2.4 A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a nyújtott Szolgáltatással arányos díj számlázására jogosult.

7.1.2.5 Időszakos elszámolású Szolgáltatások

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a Szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.2.6 Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltatás nyújtását fedezi. Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Szolgáltató a Szolgáltatás hozzáférést megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

- Az Előfizetői teljesítés a Szolgáltatás hozzáféréseinek feltétele: A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az hozzáférés az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.
- Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a Szolgáltatás hozzáféréseinek: Szolgáltató a Szolgáltatás hozzáférés üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatás hozzáférés beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely a hozzáférés üzembe helyezésétől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.3 A díjszámlázás integritása

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok ezen mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítás.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

7.1.4 Kedvezmények nyújtása

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. A kedvezményes díjak a vállalt határozott időtartam alatt emelhetők.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni.

A számlafizetés történhet elektronikus úton (pl. bankkártya)postai csekken, banki átutalással, azonnali beszedési megbízással (számlaterheléssel), készpénzcsekken történő befizetéssel, vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel. Elektronikus vagy összevont számlaküldés esetén a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésekben

meghatározott mértékű kedvezményt jogosult nyújtani az Előfizetők részére, a 7.1.1 pontban hivatkozott egyenlő elbánás elvének betartása mellett.

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető az Előfizetési szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz.

Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, először a fizetési határidőt megelőzően, másodsor a fizetési határidőt követő 6. napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a 9.2.5. pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, a számlaterhelés adatainak egyeztetése végett (bankszámlaszám, fogyasztó azonosító, jogosult azonosító, potenciálisan limit összeg).

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S \cdot n / 365 \cdot p$$

Ahol:

- S: a késedelmesen teljesített számla bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,
- n: a késedelmes napok száma,
- p: a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatók az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

A Szolgáltató jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a 4.2. pontban meghatározott módon tájékoztatni.

7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit a www.ittott.tv internetes honlapon teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.4 A kártérítési eljárás szabályai, vis maior

Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített köteleességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban a Ptk. általános rendelkezései az

irányadók.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a Szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a Ptk-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak, vagy a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás- mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

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 adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. A vis maior a rendelkezésre állási időbe nem számít bele. Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a már teljesített díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Vis maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér egy szerződés nem teljesítése vagy nem szerződésszerű teljesítése esetére kikötött pénzösszeg, ami szerződésszegés esetén kártérítésként szolgál a károsult fél részére.

Az 5.2. pont tartalmazza a Szolgáltatás korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítés esetén Előfizető részére fizetendő kötbér mértékét és számítását.

A 6.2.4. pont tartalmazza, hogy a Szolgáltató milyen módon tesz eleget kötbérfizetési kötelezettségének.

A 6.3.2. pont rögzíti a késedelmes hozzáférés, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte, és a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén Előfizetőt megillető kötbér mértékét és számítási módszerét.

A 8.3.2. pont tartalmazza a késedelmes áthelyezés és a 6.3.2. pont a késedelmes átírás okán Előfizető részére fizetendő kötbér mértékének és számításának meghatározását.

8. **Szerződés időtartama**

8.1 Az Előfizetői szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

8.1.1 Az Előfizetői szerződés időtartama

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a 11.5.1. pontban meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a 11.5.1. pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén az Előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 30 (harminc) nap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyezők arattal eltérhetnek. A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. Az Előfizetői szerződés megszűnését legalább 30, de legfeljebb 60 nappal megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. Ilyen megállapodás esetén a határozott időtartam leteltével a határozatlan időtartamra megkötendő Előfizetői szerződés automatikusan, minden további jognyilatkozat megtétele nélkül jön létre a felek

között. Kiesésmentes szolgáltatásnyújtási igény melletti megújítási szándék esetén az Előfizető kéjük vegye figyelembe a 8.3.6. pont rendelkezéseit. A felek a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

8.1.2 A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Szolgáltatás nyújtására abban az esetben kerül sor, amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető között a Szolgáltatás tekintetében Előfizetői szerződés jön létre. Szolgáltatások nyújtásának feltételeit és korlátjait a jelen ÁSZF 2.1.4. és 2.1.5 pontjai határozzák meg.

A Szolgáltatás korlátozásának eseteit a jelen ÁSZF 5.2. pontja határozza meg.

A Szolgáltatás szüneteltetésének eseteit a jelen ÁSZF 5.1. pontja határozza meg.

A Szolgáltatás megszüntetésének feltételeit és eseteit a jelen ÁSZF 11. pontja határozza meg.

A határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit a jelen ÁSZF 11.3.2. és 11.4.2. pontjai határozzák meg.

8.2 Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

8.2.1 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket 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, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató az ÁSZF-et módosításának hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a 8.2.5. pontban írtak szerint teszi közzé, illetve az ott írtak szerint értesíti az Előfizetőket.

8.2.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására túl a 9.2.3. és 9.2.4. pontban írtakon a felek közös megegyezése vagy jogszabályi előírás alapján kerülhet sor, az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezések (2.1.1. pont) értelemszerű alkalmazása mellett. Az Egyedi Előfizetői Szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a www.ittott.tv internetes honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát a Szolgáltató által meghatározott azonosítóval és jelszóval. Az online ügyfélszolgálaton történő módosításkezdemenyezés írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá.

8.2.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

8.2.3.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani (a 8.2.1. pont megfelelő alkalmazása mellett):

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;
- a Szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja.

A fenti d) pont alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a jelen ÁSZF-ben és a www.ittott.tv honlapon az általa kínált díjcsomagokban feltüntetette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az Előfizetők előzetes értesítése mellett a fenti feltételek fennállta esetén egyoldalúan megváltoztatni. Annak érdekében, hogy a választékot az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani a módosítást megelőzően piackutatást végez az Előfizetők körében, valamint előzetesen felméri a rendelkezésre álló kínálatot. Szolgáltató a műsorkínálat kialakítása során az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

8.2.3.2 A Szolgáltatásban bekövetkezett változások

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú

módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni, a 8.2.5. pontban írtak szerint.

8.2.4 Átruházás

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

8.2.5 Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, MMS-ben, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a hozzáférés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén, amennyiben az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a küldemény a Szolgáltatóhoz, úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, így a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti. Az Előfizető köteles valós e-mail címet és telefonszámot megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím és telefonszám megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

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

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni. Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló

körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, a www.ittott.tv internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy

A fenti a)–c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
(1) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
(2) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés ÁSZF-ének módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, a fenti c) pontban foglalt értesítési kötelezettségének a Szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden Előfizető számára díjmentesen elérhető - amennyiben van ilyen - információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

Elektronikus értesítés elfogadásáról szóló előfizetői nyilatkozatot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

8.3.1 Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban ill. annak kezelésében

Előfizetői adatváltozások tekintetében lásd a jelen ÁSZF 2.4. pontját. A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

8.3.2 A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)

Magyarország területe

8.3.3 A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási

adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

8.3.4 Változás az Előfizető személyében (átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód 2.2. pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- Halotti anyakönyvi kivonatot.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Egyéni előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 2.2. pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Előfizetői Szerződés nem átírható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató

jogutódot/örököszt a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

Öröklés esetén a Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz. A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik. A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik. Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési

esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

8.3.5 Berendezést biztosító- és berendezés nélküli Szolgáltatás közötti váltás

Az Előfizető felelősségi körébe esik annak szem előtt tartása, hogy a berendezés nélküli Szolgáltatás esetén az esetlegesen szükséges berendezést az Előfizető köteles biztosítani, illetve berendezést is biztosító Szolgáltatások körében egyes esetekben köteles azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor, módosításakor a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

8.3.6 Szerződés kiesésmentes megújítása

A folyamatos, kiesésmentes megújítást a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető fennálló határozott idő vállalásának leteltét legalább 15 (tizenöt) nappal megelőzően megfelelő formában kezdeményezi Szolgáltató irányába az Egyedi Előfizetői Szerződés megújítását.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valóságát. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

Az adatkezelés jogcíme: az előfizető hozzájárulása.

A személyes adat megnevezése		Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye;		számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje		számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)		számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i) előfizetői hozzáférési pont hozzáférés címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma		a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítés érdekében a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók		számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok		számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei		számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott, így különösen a tulajdonosa által letiltott előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában		számlázás és díjak beszedése, igények érvényesítése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok (így különösen: természetes személy esetén anyja neve, személyi igazolvány száma, bankszámlaszáma,		üzletszerzési tevékenység folytatása, illetve számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok		díjfizetési, illetve szerződésből eredő egyéb kötelezettség kijátszásának megelőzése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
természetes személy előfizető e-mail címe, nem természetes személy előfizető felhasználójának neve, email-címe		elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

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

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen ÁSZF közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevitelével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti adatkezelési gyakorlatához.

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

9.2.1 Jogszabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A

Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerezésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet,
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet.

9.2.2 A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviseletében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és –módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az Előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátárolást – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

9.2.3 Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió- távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

9.2.4 Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatja:

- (1) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- (2) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- (3) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- (4) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- (1) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- (2) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- (3) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

9.2.5 Előfizetői címtár

Jelen ASZF szerinti szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

9.2.6 A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglalt kivétellel - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

9.2.7 Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- (1) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- (2) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- (3) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

9.2.7.1 A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

9.2.7.2 Az Előfizető által végrehajtandó biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 4 (négy), maximum 16 (tizenhat) karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

9.2.8 Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által

biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról,
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről,
- a számlázás alapját képező adatokról,
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

9.2.9 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Dr. Jeszenszky Csaba
Tisztség: Adatvédelmi Felelős
Telefon: 1240
Fax: (1) 911-0911
Email: adatvedelem@eurocable.hu

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

Az Előfizetői jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésére alkalmazandó szerződéskötési eljárás szerinti módon köteles megadni, kivéve, amennyiben a jogszabály adott nyilatkozat megadása tárgyában kötelező formai előírásokat határoz meg. Az egyes nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módjára az azonos tárgyú nyilatkozat megadására vonatkozó előírások megfelelően irányadók.

10.1 Előfizetői névjegyzék

A jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

10.2 Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

A jelen ÁSZF alapján ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

10.3 Értéknövelt szolgáltatások

A jelen ÁSZF alapján ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

10.4 Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok

Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

10.5 Tételes számla igénylése

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az előzőekben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a Szolgáltató az előre fizetett díjú Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

A számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

Átalány díjas Szolgáltatás esetében a Szolgáltató a fenti bekezdés c)–d) pontjainak alkalmazása helyett utalhat az átalányra vagy a Szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Az előzőekben meghatározott számlamellékletek - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató havonta egy alkalommal biztosítja díjmentesen, egyéni Előfizetők részére. Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

Az Előfizető erre vonatkozó igényét az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg megteendő nyilatkozatában, illetve a szerződéses jogviszony folyamán jelezheti a Szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónap időtartamra igényelhető. Az Előfizető igénylését az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a kimutatással együtt harmadik személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előzőekben írtakra tekintettel tételes számla igénylésével az Előfizető akként nyilatkozik, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megismerte, tudomásul vette, teljesítette magára nézve kötelezőnek fogadta el, és teljesítette.

10.6 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni. Az Előfizetői szerződés hatálya alatt bekövetkezett előfizetői minőségváltozás érvényesítését az Előfizető a 9.3.4. pontban írtak szerint kezdeményezheti.

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

11.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendkívüli felmondással;
- c) Közös megegyezéssel;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével.

11.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető elhunyt és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével.

11.3 Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről

11.3.1 Rendes felmondás

Az Előfizető bármikor 8 napos rendes felmondási idővel jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.3.2 Rendkívüli felmondás

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezését követő napon szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálozása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az örökös vagy örökösök vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot, hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

Előfizető jogosult a Szolgáltató irányába rendkívüli felmondással élni, amennyiben az Előfizető által bejelentett hibát a Szolgáltató 30 napon túl nem hárítja el.

11.4 Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, amennyiben az Előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

11.4.1 Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel.

11.4.2 Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlített ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített

hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,

- Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja – így például az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 12.2. pontjaiban foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg,
- ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló jogszabály szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, vagy
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A Szolgáltató Szolgáltatásainak rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

11.5 Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

11.5.1 Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg

Amennyiben az Előfizetői szerződés a vállalt határozott időtartam lejárta előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik és az Előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés fenn állta alatt igénybe vett kedvezményeket elveszíti, ezen túlmenően a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Ennek megfelelően az Előfizető köteles a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek (így különösen egyszeri- és előfizetési díjkedvezmények) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított, ennek hiányában az egyedi- és ÁSZF szerinti díjszabás összevetése alapján kiszámított összegét az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Ezen összeget a Szolgáltató jogosult kötbér formájában is érvényesíteni. Ezen összeg után késedelmi kamatot a Szolgáltató kizárólag a kiszámlázáskor rögzített fizetési határidő eredménytelen elteltét követően jogosult felszámítani.

Szolgáltató a fenti jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha Előfizető azért mondja fel Előfizetői szerződését, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani.

A fenti jogkövetkezmény nem alkalmazható, amennyiben az Előfizető azért mondja fel az Előfizetői szerződését, mert a Szolgáltató az igénybe vett Szolgáltatás csatornakiosztását az ÁSZF-be ütközően módosította.

11.5.2 Díjfizetés

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői

szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a bruttó 300,-Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a bruttó 300,-Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

11.5.3 E-mail címek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra kioszthatja harmadik fél részére. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

VS2. nem értelmezhető

11.6 Új szerződés kötése

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

12. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szoftver és - felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető köteles az Előfizetői szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Szolgáltatást az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató a Szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- (1) lehetővé tenni a végberendezések üzembe állítását, amennyiben azt a Szolgáltató biztosítja.
- (2) biztosítani a végberendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- (3) az igényelt Szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani, valamint
- (4) a kihelyezett, vagy Előfizetői végberendezéseinek a szolgáltatás igénybevételekor bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevételéhez a vonatkozó előírások betartása mellett a Szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges Internet kapcsolatot, távközlési berendezést, vezetékét, antennát, illetve egyéb távközlési eszközt saját költségén fenntartani, mely eszközök hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a Szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét túrni köteles.

Előfizető biztosítani köteles, hogy a hálózati végpontot tartalmazó ingatlan/egyéb létesítmény tekintetében minden egyes rendelkezési joggal bíró személy - előzetes értesítés mellett - eltúrja, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője

- (1) az ingatlan területére Szolgáltatástelepítés, -karbantartás és -hibaelhárítás céljából belépjen,
- (2) a szükséges munkákat elvégezze az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében.

12.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

12.2.1 A használat átengedése más részére

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők vehetik igénybe. Az Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat részben, vagy egészében harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni. Előfizető nem jogosult a műsorjel harmadik fél számára történő továbbítására, a Szolgáltatás továbbértékesítése, nyilvános vetítése valamint üzleti célú felhasználása az Előfizető részéről tilos.

Nyilvános előadásnak tekintendő ugyanis minden, a magánhasználatot (családiasság, háziasság körét) meghaladó előadás. Az alkalmászerűen tartott zártkörű összejövetelek vagy tömegmegmozdulások alkalmával történő előadás akkor szabad felhasználás, ha az alábbi feltételek együttesen teljesülnek:

- a) már nyilvánosságra hozott művek kerülnek előadásra
- b) az előadás jövedelemszerzés vagy jövedelemfokozás célját közvetve sem szolgálja
- c) a közreműködők nem részesülnek díjazásban.

Az ügyfélszintű jelszó az Előfizető által választott, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az Előfizetők azonosítását szolgálja. Az Előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfél szintű jelszó az Előfizető személyazonosságának ellenőrzését követően állítható be. Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik. Amennyiben az Előfizető az általa választott jelszót egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató

felelősséget nem vállal. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok).

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 11.4.2. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

12.2.2 A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiekől eltérő módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 11.4.2. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

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

Előfizető köteles az Előfizetői szerződés tárgyát képező Szolgáltatást rendeltetészerűen használni (lásd 12.2. pont). Ennek keretén belül teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető köteles az esetlegesen nála elhelyezett végberendezések megóvása végett az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles az Előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a Szolgáltatóval együttműködni és a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a technikai eszköz tulajdonosának rendelkezésére bocsátani, a Szolgáltató megbízásából érkező futárnak eszközöket sértetlen állapotban és hiánytalanul átadni. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

12.4 Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a jelen ÁSZF 2.2. és 2.4. pontjaiban írtakat.

13. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni egyéb adatok

A Szolgáltató Stand Alone „OTT” szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja.

Az alapkínálati csomagok (alapcsomag és induló csomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy kiegészítő (tematikus, extra, mozi, videotéka, s-vod, t-vod, HD) csomagot, s minden más kiegészítő szolgáltatást, vagy interaktív funkciót az Előfizető elérhessen. Az alapkínálati- és kiegészítő csomagokat, azok tartalmát jelen pont tartalmazza.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások a következők:

- (1) Prémium opció:
 - Megállítható, élő adás: Bármikor megállítható az élő adás e funkció használatával.
- (2) Kedvencek: Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg. A funkció lehetőséget ad a Videotékából a kedvenc filmek is összeállítására is.
- (3) Gyermezkár: (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a Szolgáltatás webes felületének megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetők bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.
- (4) Műsorújság: olyan tartalomszolgáltatást is magában foglaló alkalmazás, amely egyebek mellett segítséget nyújt a műorszolgáltatások és a kiegészítő szolgáltatások közvetlen eléréséhez.
- (5) Interaktív szolgáltatások: Videotéka: olyan médiaszolgáltatás, amelyben a médiaszolgáltató által összeállított műsorkínálat alapján a felhasználó egyéni kérés alapján, az általa kiválasztott időpontban tekintheti, illetve hallgathatja meg a szolgáltató által kínált műorszámokat. Az OTT Videotékában lévő filmek kölcsönzését a Szolgáltató valamennyi alapkínálati csomag előfizetője számára kiegészítő díj ellenében biztosítja. A kölcsönzés feltételei a www.ittott.tv oldalon találhatóak meg.
- (6) Interaktív alkalmazások: Ezen alkalmazások egyes internetes honlapok segítségével érhetőek el.

14. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

14.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az ÁSZF Magyarország Polgári törvénykönyvének, valamint a szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

14.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet protokollon nyújtott OTT műsorelosztási – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

14.3 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy. A Szolgáltató Magyarországon bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel nem köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya az Előfizetőre és a Szolgáltatóra terjed ki. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

14.4 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

14.4.1 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma: 2014. október 01 hatálybalépésének dátuma 2014. október 01.

14.4.2 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

15. Fogalomtár

Aktiválás/hozzáférés napja

Az a nap, amikortól a Szolgáltatásrendelkezésre áll.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A Szolgáltatással kapcsolatban a feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely eltérő rendelkezés hiányában kifejezetten a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozik.

Áthelyezés

Hozzáférés nem értelmezhető

Átírás

Az Előfizető személyének megváltoztatása.

Berendezés nélküli szolgáltatás

Olyan Szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja az Előfizetői szélessávú INTERNET csatlakozásához a Szolgáltatás megjelenítésére (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott eszközt.

Berendezést biztosító szolgáltatás

Olyan Szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja Szolgáltató az Előfizetői szélessávú Internet csatlakozásához, a Szolgáltatás megjelenítésére (előfizetői végberendezés) mindaddig, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés a Felek között hatályosan, a használati jog átadásáról rendelkezik.

INTERNET szolgáltatás

Digitális Előfizetői Vonal, kommunikációs technológia, ami digitális adatátvitelt tesz lehetővé. Nem specifikált esetben bele értendő az internet-elérési lehetőségeknek a szélessávú, (DSL vagy kábelnet), a vezeték nélküli („mikrohullámú”), a műholdas és a mobiltelefonos (mobil szélessávú) kapcsolaton keresztüli INTERNET szolgáltatás.

Egyedi Előfizetői Szerződés

A szerződési ajánlat elfogadásával létrejött egyedi szerződés.

Egyéni Előfizető

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető szerződéskötést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést. A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy még törvényes képviselőjének beleegyezésével sem kezdeményezhet V. VI. kategóriába sorolt, úgynevezett „Felnőtt tartalmú” kiegészítő csomagra megrendelést, szerződést.

Előfizető

Bármely természetes személy, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

Előfizetői szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónak megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be. Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Éves rendelkezésre állás

Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban.

Pl.: 98%-os éves rendelkezésre állás $(365/100)*98= 357,7$ nap.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Az Előfizető által saját hatáskörben a Szolgáltatáshoz kötelező tartalmi elemként biztosított fizetős, vagy ingyenes Internet szolgáltatást biztosító harmadik személy „Szélessávú Szolgáltató” hálózatát, illetve a Szolgáltatásokat általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. A jelen ÁSZF kifejezett eltérő hivatkozása híján a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei megegyeznek a vonatkozó, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékekkel. A szolgáltatás eléréséhez szükséges szélessávú internetkapcsolatra vonatkozó minimum feltétel, hogy a TV előfizető vagy a felhasználó által használt internet szolgáltatás folyamatos garantált letöltési sebessége elérje az 1 Mbit/s értéket. Amennyiben az internet szolgáltatás nem éri el az előírt értéket, abban az esetben a szolgáltatás nem megfelelő működik, vagy nem elérhető.

Határozott időtartam

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszűnés esetén az ÁSZF 12.5.1. pontjában meghatározott összeget megfizeti a Szolgáltató felé.

Hozzáférési pont

A Szolgáltató Budapesti Internet Kicserélő Központján (BIX) keresztül más hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatóhoz kapcsolódik.

Távközlési szolgáltató:

Az Előfizető által saját hatáskörben a Szolgáltatáshoz kötelező tartalmi elemként általa az biztosított fizetős, vagy ingyenes Internet szolgáltatást biztosító harmadik személy. Aki a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgáló Internet elérést biztosítja az Előfizető számára.

Internet:

Az internet olyan globális számítógépes hálózatok hálózata, ami az internet protokoll (IP) révén felhasználók milliárdjait kapcsolja össze és lehetővé teszi olyan elosztott rendszerek működtetését, mint például a WWW (World Wide Web). A szolgáltatás nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen. A Szolgáltató Budapesti Internet Kicserélő Központján (BIX) keresztül más hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatóhoz kapcsolódik a szolgáltatás elérése érdekében. A magyarországi forgalom ezen a központon keresztül cserélődik ki. A szolgáltatás a

nemzetközi Internet hálózathoz nem kapcsolódik.

Kapcsolattartó

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott őt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviselőjében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

Kiegészítő médiaszolgáltatás

Tartalomszolgáltatást is magában foglaló mindazon szolgáltatás, amelyet műsorterjesztő rendszeren továbbítanak, és amely nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Kiegészítő médiaszolgáltatás például az elektronikus műsorkalauz.

Költségviselő

A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

Leszerelés

Vs2: Szolgáltató esetében nem értelmezhető.

Hozzáférési hely/ Telepítési hely

Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

Médiaszolgáltatás

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 56. és 57. cikkében meghatározott, önálló, üzletszerűen – rendszeresen, nyereség elérése érdekében, gazdasági kockázatvállalás mellett – végzett gazdasági szolgáltatás, amelyért egy médiaszolgáltató szerkesztői felelősséget visel, amelynek elsődleges célja műsorszámoknak tájékoztatás, szórakoztatás vagy oktatás céljából a nyilvánossághoz való eljuttatása valamely elektronikus hírközlő hálózaton keresztül.

Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban

való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A Szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a törzsszöveg 9.2.5. pontjában meghatározott értesítési módokon, alapvetően elektronikus úton, előzetesen értesíti.

Számlaküldési cím

Az az elektronikus levelezési (Email) cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

Számlázási cím

Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

Szolgáltatásminőségi követelmények

A Szolgáltató által célértékek meghatározásával vállalt, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

Szolgáltató

EuroCable Magyarország Kft.

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt az Előfizetői szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

Távközlési Alapszolgáltató

Előfizetőnek szélessávú Internet közcélú kapcsolatszolgáltatást biztosító harmadik fél, amellyel az Előfizető együttműködésével biztosítja Szolgáltató Szolgáltatásához történő hozzáférést.

Üzleti/intézményi Előfizető

Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont hozzáférést vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáféréstől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. A Szolgáltató jelen ASZF-ben körülírt Szolgáltatásra Üzleti/Intézményi Előfizetői szerződést nem köt. Ajánlattételt adását és elfogadását kizárja.

Vagyoni biztosíték

Az Előfizető szerződésszegése esetén, a korlátozás (5.2. pont) elkerülése végett az Előfizető által a Szolgáltatónak nyújtandó óvadék/bankgarancia/kezességvállalás, amelynek mértéke legalább a lejárt tartozás plusz az utolsó 3 (három) hónapra eső (rövidebb létedőszak esetén a teljes létedőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

Végfelhasználó

Szolgáltatás tényleges igénybevevője, aki az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

JELLEN DOKUMENTUM AZ EUROCABLE KFT. SZELLEMI TULAJDONA

I. SZ. MELLÉKLET

DÍJSZABÁS

1. A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A Szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor 27 %-os ÁFA-kulcsot használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés b) pontja alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

2. Előfizetési díjak

A vonatkozó jogszabályok szerinti rendszeres díjaknak jelen ÁSZF keretében az előfizetési díjak felelnek meg. Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek nyújtott kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

2.1. Forgalmi díjak

A Szolgáltatás tekintetében forgalmi díj nem kerül alkalmazásra.

2.2. Egyszeri díjak

A kizárólag Szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, helyszíni konfigurálási díj, átrási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, csomagmódosítási/csomagváltási díj egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.

2.2.1. Belépésidíj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

Internet protokollon nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás belépési díja:

25.000,-Ft

2.2.2. Eseti adminisztrációs díjak:

Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja: OTT vevőegység (set top box) telepítési díja 8.250,-Ft.

Egyéb berendezések üzembe helyezési díjának összege 10.000,-Ft – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás:

Előfizető érdekkörében felmerült okból bekövetkezett, nem megalapozott hibaelhárítás (kiszállás) esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az előfizetőnek megküldendő számlán díjat utólag felszámítani:

6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra

Visszaállítási / visszakapcsolási díj (korlátozás esetén):

4.572,-Ft, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

Visszaállítási / visszakapcsolási díj (szüneteltetés esetén):

4.572,-Ft, melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.

Szolgáltatás áthelyezés díja (egy végponton lévő összes szolgáltatásra):

7.500,-Ft, amennyiben az nem a Szolgáltatás le- és felszerelésének minősül.

A Szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz) díja:

4.500,-Ft

Átírás díja:

5.200,-Ft

Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj.

Hiteles dokumentum igénylés díja:

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú, hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: 635,-Ft.

Fizetési felszólítás díja:

A Szolgáltató a postai úton küldött felszólítási és felmondási eseményekért sima postai küldemény esetén 600,-Ft díjat, tértivevényes küldemény esetén 1.100,-Ft díjat számít fel.

2.3. Szüneteltetés alatti díj

2.100,-Ft/hó

3. Szolgáltatási díjcsomagok listaírái:

csomagnév / előfizetési idő	30 napos	60 napos	90 napos	180 napos
Alap csomag (30, 60, 90 és 180 napra vásárolható díjcsomag.)	1 400 Ft	2 730 Ft	4 050 Ft	7 850 Ft
Plusz csomag (Az Alap csomag megvásárlását követően, annak előfizetési időtartamától függően, 30, 60, 90 és 180 napra fizethető elő.)	1 000 Ft	1 950 Ft	2 890 Ft	5 610 Ft
Prémium csomag (A Plusz csomag megvásárlását követően, annak előfizetési időtartamától függően, 30, 60, 90 és 180 napra fizethető elő.)	600 Ft	1 170 Ft	1 740 Ft	3 370 Ft
Válogass (kiegészítő csatornák) (Válogasson kedvére. Az Alap csomaghoz választható csatornák.)	300 Ft	580 Ft	870 Ft	1 680 Ft

4. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek 7.1.2. pontja szabályozza.