

**CANAL+ LUXEMBOURG S. À R.L.**  
**MŰHOLDAS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ**  
**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

HATÁLYOS: 2022. április 15.  
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2022. március 15.

Canal+ Luxembourg S.à r.l., székhely: Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg  
Luxemburgi Nagyhercegség  
Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 560  
Nyilvántartási szám a Luxemburgi Cégjegyzékben: B 87.905



**Canal+ Luxembourg S.à r.l.**  
**műholdas műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására**  
**vonatkozó**  
**Általános Szerződési Feltételei**

**Tartalomjegyzék**

1. Általános adatok, elérhetőség.....	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe.....	7
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	7
2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei .....	7
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	7
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	7
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja .....	8
2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei .....	10
2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....	10
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	11
2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	11
2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, .....	11
2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	13
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	13
2.5. Mobil-internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a különös felmondás feltételei .....	13
2.6 Alkalmazandó jogszabályok .....	14
3. A Szolgáltatás tartalma.....	14
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása .....	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	14
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	14
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	14
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	15

4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága.....	15
4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	15
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	15
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ...	15
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	15
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei .....	15
4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele .....	16
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:.....	16
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	16
5.1.1. Általános szabályok .....	17
5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .....	17
5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés .....	17
5.1.4. Rendszeres karbantartás.....	17
5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai.....	18
5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	19
6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	19
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	19
6.1.1. A Hibaelhárítás módja .....	19
6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása .....	21
6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	21
6.2.1. Az Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....	21
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	21
6.3.1. Számlapanaszok intézése .....	22
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	22
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése .....	22
6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	23
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	23
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyén elérhetőség) feltüntetése.....	23

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....	23
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, módosítása, a Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása 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 .....	23
7.1.1. Havi előfizetési díjak.....	23
Havi előfizetési díj .....	23
Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj .....	24
7.1.2. Egyszeri díjak .....	24
7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága.....	24
7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje .....	24
7.1.5. Kedvezmények .....	24
<b>7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény</b> .....	25
<b>7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény</b> .....	25
7.1.6. Késedelmi kamat .....	26
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	26
7.2.1. Fizetési módok .....	26
7.2.2. Elszámolás rendje.....	26
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	27
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	27
7.4.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről.....	27
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....	28
9. Szerződés időtartama.....	28
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	28
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	29
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	29
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) .....	29
12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	29
12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással az Előfizetőt megillető jogok .....	30

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	30
12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása.....	31
12.1.3. Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	33
12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén.....	33
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	33
12.2.1. Áthelyezés .....	33
12.2.2. Átírás .....	34
12.2.3 Csomagmódosítás .....	35
12.3. Szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei .....	36
12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei .....	36
12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása.....	36
12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt.....	36
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt.....	36
12.3.5. A 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai.....	37
12.4. Az Előfizető általi szerződésmódosítás esetei, feltételei .....	37
12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	38
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....	39
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	39
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	39
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	39
13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén .....	39
13.4. Az adatváltozás bejelentése .....	40
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	40
1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok, frekvencialista .....	41
2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak.....	53
2/a. sz. Melléklet: Havi díjak .....	53
2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak .....	55
3. sz. melléklet: Minőségi célértékek.....	57
<b>4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató .....</b>	<b>58</b>
5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok.....	83
6. sz. Melléklet: Meghatározások.....	89
7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása .....	91
Akciós feltételek Műholdas Műsorterjesztési szolgáltatásokra új előfizetők részére .....	91

Akcós feltételek Műholdas Műsorterjesztési szolgáltatásokra –egyéni előfizetőink részére.....	98
Akcós feltételek Műholdas Műsorterjesztési szolgáltatásokra – Meglévő műholdas TV egyéni előfizetők részére .....	98
Egyszeri díjak - Meglévő előfizetők részére .....	101

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

**Név:** Canal+ Luxembourg S.à r.l.

**Cégjegyzékszám:** B 87.905 (Registre Commerce et des Sociétés du Grand-Duché de Luxembourg).

**Székhely és egyben annak postai címe:** Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg, Luxembourg.

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

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

Telefonszám	Levelezési cím	Telefonos ügyfélfogadási idő	Internetes elérhetőség
1214 (a Szolgáltató saját hálózatán belül 0,00 Ft / perc, egyéb hálózatból helyi hívás tarifájaszerint hívható) Külföldről: +36-1/700 9 888	1462 Budapest, Pf. 560	Általános ügyintézés (számlázással kapcsolatos ügyek kivételével):  H-P: 8:00 - 20:00 Szo-V: 10:00 - 20:00 Munkaszüneti napokon: 10:00 - 20:00 Számlázással kapcsolatos ügyintézés:  H-P: 8:00 – 20:00 Szo-V: zárva	<a href="https://www.directone.hu/">https://www.directone.hu/</a>

Az 1462 Budapest, Pf. 560. levelezési cím kizárólag a Szolgáltató és az Ügyfél egymás közötti kapcsolattartásának (különösen panaszkezelés, adatbejelentés- és módosítás, stb.) céljára szolgál.

A Szolgáltató helyi, azaz nem központi ügyfélszolgálatainak elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálat pont	Telefonszám	Cím	Nyitva tartás
Direct One Pont Szeged	+3662442476	6725 Szeged Petőfi Sándor 67	H-P: 9:00-17:00
Direct One Pont Győr	+36309940822	9022 Győr Liszt Ferenc utca 30/A	H-P: 10:00-14:00
Balassa Tamás EV.	+36704289524, +36707035313	2490 Pusztaszabolcs Szabolcs liget utca 16	nincs személyes ügyfélfogadásra lehetőség
Direct One Pont Tatabánya	+3634311732, +36209357544	2800 Tatabánya Győri út 1/A	H-P: 9:00-17:00; Szo: 9:00-12:00
Direct One Pont Kecskemét	+3676417834, +36309676013	6000 Kecskemét, Kőhid utca 17	H-P: 8:00-12:30; 14:00-17:30
Direct One Pont Debrecen	+36309525598	4026 Debrecen Pesti utca 63	H-P: 9:00-17:00
FEREE-SAT KFT.	+3632777071	3100 Salgótarján Rákóczi út 42	H-SZ-P.10.00-14.00, K-CS.11.00-15.00
Direct One Pont Székesfehérvár	+36703368521	8000 Székesfehérvár Gáz utca 3	H-P: 09:00-15:30
Direct One Pont Baja	+3679426843	6500 Baja Táncsics Mihály 6	H-P: 9:00-12:30; 13:30-15:00; Szo: 9:00-12:00
Direct One Pont Tab	+36208249279	8660 Tab, Fő út 1. FSZ. 1.	H, SZE, P: 9:00 - 11:00
Direct One Pont Nyíregyháza	+3642789284	4400 Nyíregyháza, Rákóczi út 27	H-P: 8:30-17:00; Szo: 9:00-12:00
Direct One Pont Újpest	+3613130000	1044 Budapest, Külső Váci út 50-58.	H-P: 9:00-17:00
Antenna Szaküzlet Székesfehérvár	+36304485815	8000 Székesfehérvár, Prohászka Ottokár utca 28	H: 8-18 , k,sz, cs, p: 8-16 Hétféve Zárva
TV-Műholdvevő Furta	+3654441037	4141 Furta, Szent László út 12	H-P: 8:00-18:00
Direct One Pont Pécs	+36203201818	7621 Pécs, Rákóczi út 46	H-CS: 9:00-16:30, P: 9:00-14:30
Sat-Controll Kft.	+36306198461	3534 Miskolc, Lajos király út 32	nincs személyes ügyfélfogadásra lehetőség
Műszaki Kísáruháza Kunhegyes	+3659326662	5340 Kunhegyes, Kossuth Lajos utca 35	H-P: 8:00-11:30; 13:00-16:30
Direct One Pont Miskolc	+3646320328	3530 Miskolc, Széchenyi út 78. Metropol Üzletház, első emelet, 43. üzlet.	H-P: 08:00-12:00
Direct One Pont Pesterzsébet	+36307556990	1204 Budapest, Mártírok útja 281. Tesco Megapark	H-P: 9:00-16:00
Direct One Pont Ózd	+3648470506	3600 Ózd, Vasvár út 27-29	H-P: 9:00-16:00
Parabéla Budakalász	+36309326150	2011 Budakalász, Budai út 9	H-P: 8:00-16:00; Szo: 8:00-12:00
Direct One Pont Kaposvár	+36501274747	7400 Kaposvár, Berzsényi utca 32	H: 08:00-18:00; K-P: 08:00-16:00
Direct One Pont Nagykanizsa	+366308837995	8800 Nagykanizsa, Budai Erno utca 19. 3. em	H-P: 9:00-15:00

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és forgalmazói pontokon történik.

A Szolgáltató területi ügyfélszolgálati irodáinak felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását naprakész módon a Szolgáltató internetes honlapja („Internetes elérhetőség” vagy „Honlap”) tartalmazza.

A forgalmazói pontok elérhetőségét a fentiekben túl mindig naprakész formában szintén a Szolgáltató Honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz a forgalmazói pontok felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására vonatkozóan.

A Szolgáltató honlapján emellett lehetőség van egy online beszélgetőpanelen („Chat Tool”) való kapcsolattartásra is, amely a Szolgáltató ügyfélszolgálati felületeként is működik.

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

Az Előfizető Hibabejelentést központi telefonos ügyfélszolgálatán tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 1214 (külföldről hívható: +36-1/700 9 888).

A Hibabejelentések megtételére az 1.2 pontban meghatározott, általános ügyintézésre megadott nyitvatartási időn belül van lehetőség.

### **1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe**

A Szolgáltató Honlapjának címe: <https://www.directone.hu/>

### **1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit a személyes ügyfélszolgálatán, és Honlapján közzéteszi.

## **2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### **2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja

- a) az előzetes tájékoztatást a Rendeletben meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékkal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
- b) az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a Rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint.

Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Szolgáltatásra vonatkozó Igénybejelentését a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teheti meg. Érdeklődésnek minősül, ha az Ügyfél a Szolgáltatótól a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen egy meghatározott Szolgáltatásról további tájékoztatást kér. Az elektronikus Érdeklődés nem minősül az Érdeklődéssel érintett Szolgáltatás tekintetében tett Igénybejelentésnek vagy szerződéskötési ajánlatnak. A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Igénybejelentéshez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.



Az egyes Szolgáltatás típusokra illetve csomagokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

A Szolgáltatásra vonatkozó Igény Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet arról, hogy

- a) az Igény teljesíthető és ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját; vagy
- b) az Igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az Igény teljesítését jogosult bármikor megtagadni vagy feltételhez kötni az alábbiak szerint:

- a) ha az Igény nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő tartozása van és az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) az Ügyfél nem járul hozzá önkéntesen a szükséges adatai (pl. számlák) hitelképesség (teljesítőképesség) vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, vagy a vizsgálat lefolytatásának eredménye okán a Szolgáltató által kért biztosítékot nem szolgáltat.
- d) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem biztosíthatók;
- e) az Ügyfél vagy Előfizető Igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg;
- f) az Ügyfél ugyanazon létesítési címre vonatkozó korábbi Előfizetői Szerződését az Igénybejelentés időpontját megelőző 30 napon belül szüntette meg;
- g) az Ügyfél olyan létesítési cím tekintetében kezdeményezi az Előfizetői Szerződés megkötését, amely létesítési címre vonatkozóan a Szolgáltató hatályos Előfizetői Szerződést tart nyilván;
- h) az Ügyfél a Szolgáltatások tekintetében – bármely létesítési címen – már hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezik.

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy a fenti g)-h) pontok esetén Kiegészítő vagy Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötését Alap szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte nem korlátozza.

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultságra, szerződéses jognyilatkozatok megtétele tekintetében. A Szolgáltató képviselében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk köréről. A Szolgáltató szerződéses partnerei a Szolgáltató nevében nem jogosultak az Előfizetővel szerződést kötni, továbbá nem jogosultak az Előfizetői Szerződést módosítani vagy megszüntetni, vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen jognyilatkozatot megtenni. A Szolgáltató szerződéses partnerei ugyanakkor jogosultak a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásai nyújtásában a harmadik személyként közreműködni.

### **2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja**

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban (így különösen telefonon keresztül) vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatás típus vagy csomag tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári

jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

#### Az Előfizetői Szerződés

- jelenlévők között – különösen az ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül különösen, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses Ajánlatát, hogy az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybevételéhez szükséges Beltéri egységet a Szolgáltatótól átveszi, a Szolgáltatás Hozzáférsi Pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a Szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Elektronikus úton kötött szerződés esetében az egyedi szerződés írásbelinek nem minősülő magyar nyelvű elektronikus úton, távollevők között kötött szerződésnek minősül, mely a vonatkozó jogszabályok szerint rögzítésre kerül. A folyamat során a Honlapon közzétett tájékoztatás szerint lehetséges kijavítani az adatok rögzítése során felmerült hibákat, amelyet legkésőbb a megrendelési összesítőben lehet azonosítani. A rendelési folyamat végén az adott folyamatra vonatkozó, a Honlapon közzétett tájékoztatásban foglaltak szerinti pillanatban jön létre és lép hatályba a szerződés, amivel a megrendelésben foglaltak szerint vállal fizetési kötelezettséget az Előfizető.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Az elektronikus levélcím illetve telefonszám megadásával az Előfizető ezek mint értesítési, kapcsolattartási elérhetőségek használatához hozzájárul függetlenül a szerződéskötés módjától.

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés megkötését vagy a hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Előfizetői Szerződést átadja az Előfizetőnek, ha arra az Előfizetői Szerződés megkötését vagy a hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éven belül évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a lenti 2.1.3 pont szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött) előfizetői szerződés Ügyfél- számának és az Előfizető ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával az Előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

Az Alap szolgáltatásokra és azok mellett igénybe Prémium szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre, utóbbiak megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A Prémium szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése az Alap szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

Az Előfizető az általa igénybevett Alap szolgáltatásról (csomagról) másik Alap szolgáltatásra (csomagra) kétoldalú, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás útján válthat.

### **2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) a 2.2. pontban meghatározott adatok;
- b) amennyiben értelmezhető, az Előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok (a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészelevező igénylésével, az előfizetői névjegyzékkel, az egyéni előfizetői minőséggel, a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel, az Eht. 4. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulással, az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok).

A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti.

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató aláírása nélkül, vagy a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles és érvényes.

### **2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Az Ügyfél a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének, módosításának és visszavonásának feltételeit a jelen ÁSZF 11. fejezete tartalmazza.

A nem természetes személy Előfizető kizárólag írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult, a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy által, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető bejegyzéséről szóló cégbírósági határozatot, illetve 30 napnál nem régebbi cégkivonatot, valamint a képviseletre jogosult(ak) aláírási címpéldányát, képviselő meghatalmazása esetén a meghatalmazást.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ideértve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a Szolgáltatás igénybevételéhez biztosított Beltéri egység értéke indokolja, jogosult a Szolgáltatás igénybevételét a Beltéri egységre vonatkozó letéti díj megfizetéséhez kötni. A letéti díj összegét a 2/b melléklet tartalmazza, melyet az Előfizető a hozzáférési pont létesítése előtt köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a letéti összegéből az esetleges díjtartozásokkal megegyező mértékig kielégítést nyerni, és a

fennmaradó összeget az Előfizető részére visszafizetni, feltéve, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Beltéri egységet a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően visszaszolgáltatta.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató annak érdekében, hogy meggyőződjön az Ügyfél fizetési készségéről és képességéről, jogosult az Ügyfél hitelképességének (teljesítőképességének) vizsgálatára. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét (teljesítőképességét) vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy vagyoni biztosíték (az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség – a Szolgáltató mérlegelésétől függően előleg, óvadék, kezesség, bankgarancia) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az Előfizető ügyfélszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett Szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi.

## **2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
- b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
- e) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
- h) az Előfizetői hozzáférési pont helye;
- i) kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó előfizetői hozzáférések esetén e-mail cím, illetve kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

## **2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A Szolgáltató a Szolgáltatásokra vonatkozóan 18 év alatti személlyel Előfizetői Szerződést nem köt.

### **2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei,**

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanán legalább 60 cm átmérőjű, megfelelő minőségű (• Zajsztint:  $\leq$  mint 0,3 dB, Alkalmazható vételi sáv: 10,7-11,7 GHz és 11,7-12,75 GHz) és számú (1 db vevőkészülék esetén single fej, több médiabox illetve felvevős médiabox esetén twin fej) műholdvevő-fejjel ellátott műholdvevő-antenna (kültéri egység) megléte illetve telepítése, amelyen a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások Magyarország teljes területén igénybe vehetők. A műholdvevő-antennának rálátással kell bírnia a Thor 6 K2 nyálábjára. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele akkor nem teljesül, ha megállapítható, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont elhelyezésére szolgáló terület földrajzi elhelyezkedése miatt a kültéri egység a Szolgáltatást sugárzó műhold jelének vételére nem, vagy csak korlátozottan alkalmas. A félreértések elkerülése végett, a kültéri egység beszerzése, biztosítása, telepítése, karbantartása és javítása nem képezi a Szolgáltatás részét, továbbá az nem Kiegészítő szolgáltatás, azaz kizárólag az Előfizetőt terheli, a megfelelő kültéri egység biztosításáért, telepítéséért, és javításáért tehát a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési Szolgáltatás igénybe vételének nincsen időbeli korlátja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a Beltéri egységet az Előfizető birtokába adja, amelyet az Előfizető vagy a Szolgáltató szerződéses partnere a kültéri egységhez illetve a Végberendezéshez csatlakoztat. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató utasításainak megfelelően maga telepíteni a Beltéri egységeket (és ezáltal az Előfizetői Hozzáférési Pontot kiépíteni). Médiabox nélkül igénybe vehető Szolgáltatás esetén a Szolgáltató vagy postai úton, futárszolgálattal vagy szerződéses partnerei kapcsolattartó pontjain adja át a dekódoló kártyát az Előfizető részére.

Nem minden típusú Végberendezés kompatibilis az egyes Beltéri egység típusokkal. A Szolgáltató a Végberendezés kompatibilitásáért nem felel, az Előfizető köteles meggyőződni arról, hogy az adott a Szolgáltató honlapján elérhető beltéri egység típus kompatibilis-e azzal a Végberendezéssel, melyhez azt az Előfizető csatlakoztatni kívánja.

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele körében nem jogosult a kültéri egységhez az Előfizetői Szerződésben meghatározottakhoz képest további illetve más beltéri egységeket csatlakoztatni vagy a Beltéri egységet áthelyezni. A Szolgáltatás keretei között nyújtott bizonyos csatornák csak meghatározott tulajdonságokkal bíró Beltéri egységgel vehetők igénybe. Az egyes csatornák illetve Szolgáltatás-elemek vagy Szolgáltatás-minőség igénybe vételének feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés szükséges. A vevőkészülék, a kültéri és Beltéri egység áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez saját tulajdonú, azaz nem a Szolgáltató által biztosított beltéri egységet használ, úgy annak a jelátvitel minőségére vonatkozó paramétereit a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltatás igénybe vételéhez Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Beltéri egység vagy az előfizető saját tulajdonú beltéri egység (mediabox) szükséges. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Beltéri egység a szerződés időtartama alatt, és azt követően is a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, és annak tulajdonjoga semmiképpen sem száll át az Előfizetőre.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatást a Szolgáltató által biztosított mediabox nélkül igénybe venni, amely esetben a Szolgáltató a dekódoló kártyán kívül egyéb beltéri egységet nem biztosít az Előfizető részére. Ebben az esetben a Beltéri egység az Előfizető által megrendelt dekódoló kártya. Ez esetben a Szolgáltatás beüzemeléséhez az Előfizető köteles rendelkezni saját kültéri egységgel, előre kiépített, a kültéri egységet és a Beltéri egységet összekötő hálózattal (megközelítőleg 75 Ohm árnyékolási csillapítással rendelkező (dualshield azaz kettős árnyékolású) csavaros vagy roppantós F-csatlakozóval ellátott koax kábel), valamint saját beltéri egységgel vagy a Végberendezéshez csatlakoztatott vagy abba beépített CI/CI+ moduldal. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatást mediabox igénybevétele nélkül kizárólag IRDETO ICE kompatibilis saját beltéri egység, illetve CI/CI+ modul és CI/CI+ kimenettel rendelkező televízió készülék útján tudja igénybe venni. Az Előfizető saját eszközének továbbá - kizárólag Smart televízió, illetve saját mediabox használata esetén - feltétlenül szükséges rendelkezni CI/CI+ moduldal illetve DVB-S tunerrel. A beüzemelés megfelelő elvégzése (az eszközök használati útmutatója, műszaki leírása, illetve egyéb az adott eszközhöz melléklet dokumentáció szerint) az Előfizető felelősségi körébe tartozik. A Szolgáltató forgalmazó partnerei az ügyfélszolgálati pontokon szükség esetén további szóbeli tájékoztatást nyújtanak.

A Szolgáltatást a Szolgáltató által biztosított mediabox nélkül igénybe vevő előfizetők vonatkozásában a csatornakiosztásban szereplő csatornák saját eszközön történő beállításához szükséges műszaki adatokat tartalmazó frekvencialistát (a továbbiakban: frekvencialista) a jelen ÁSZF 1/c. számú melléklete tartalmazza. A frekvencialista segítséget nyújt ezen előfizetőknek abban, hogy lehetőségük legyen a csatornák beállítására, esetleges újrarendezésére.

Amennyiben a mediabox nélküli Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott dekódoló kártyát (beltéri egység) a Szolgáltató partnereitől (a forgalmazói pontokon) veszi át, akkor a Szolgáltató partnerei az Előfizető kérésére a forgalmazói ponton ellenőrzik a kártya működőképességét. Amennyiben másképp rendeli meg a kártyát, úgy az ellenőrzésre beüzemelés előtt nincs lehetőség.

A Szolgáltatás beüzemeléséhez szükséges, hogy az Előfizető a dekódoló kártyát a saját a műholdvevő fejjel megfelelően összekötött beltéri egységébe vagy CI/CI+ moduljába helyezze, majd a beltéri egységet vagy CI/CI+ modulját telepítse annak érdekében, hogy a jelen ÁSZF 1/c. számú mellékletében található frekvencialista alapján elérhető csatornák letöltődjenek a beltéri egységre. Amennyiben a Szolgáltatás Előfizető általi beüzemelése sikertelen, az Előfizető köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató ügyfélszolgálatára felé, illetve egyeztetni a Szolgáltató partnereivel a probléma kivizsgálása érdekében. A Szolgáltató ügyfélszolgálatára kizárólag a dekódoló kártya újraindítása kapcsán tud eljárni, ugyanis az Előfizető saját beltéri egységének valamint az Előfizető CI/CI+ moduljának a beállításával kapcsolatban nem rendelkezhet információval, illetve hozzáféréssel. A hibakezelési eljárás részletes szabályait a jelen ÁSZF 6. fejezete tartalmazza.

A Szolgáltatót a kültéri egységek és a Végberendezések helytelen beállításáért, hibájáért hibajavítási kötelezettség nem terheli. A kültéri egységek és a Végberendezések helyes beállítása érdekében a Szolgáltató javasolja

Előfizetőinek, hogy a Szolgáltató szerződéses partnerei vagy a berendezések gyártója / forgalmazója által biztosított használati útmutató rendelkezéseit kövessék.

A Szolgáltatás EuroSCART, HDMI vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Végberendezéssel érhető el. Az 1. számú mellékletben meghatározott HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas mediabox és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben.

### **2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a Szolgáltatást a 2.3.1 pontban meghatározott műszaki feltételekkel, rendeltetésszerűen köteles használni. Nem rendeltetésszerű a használat különösen, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Beltéri egységhez megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
- d) a Szolgáltatást nyilvános előadás keretében, erre való jogosítás nélkül felhasználja.

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

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató

- a) legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
- b) a felek által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti a)-b) pontok szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének újabb időpontjában.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél / Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése, illetve a helyszíni csatlakoztatás, beállítás feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, ha az abban megjelölt Szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes nyújtani illetve létesíteni.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot maga építi ki, úgy a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik. A kültéri és Beltéri egység Előfizető általi telepítéséből eredő esetleges hibás vételért vagy az Előfizető általi telepítéssel kapcsolatosan felmerülő egyéb szolgáltatásbeli hibákért a Szolgáltató nem felelős.

### **2.5. Mobil-internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a különös felmondás feltételei**

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak (jelen ÁSZF 3. sz. melléklete), vagy a Szolgáltatás

nem vehető igénybe. Ilyen okból történő felmondás esetén a Szolgáltató csak a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató ilyen esetben egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

## **2.6 Alkalmazandó jogszabályok**

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Rendelet) az irányadóak.

## **3. A Szolgáltatás tartalma**

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján műholddal végzett Műsorterjesztési szolgáltatást nyújt digitális formában, mely az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási csomagokban vehető igénybe, egyes esetekben médiaboxszal, más esetekben anélkül úgynevezett dekódoló kártyával, ha az Előfizető rendelkezik a 2. pontban megállapított egyes esetekben eltérő feltételekkel. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához jogosult harmadik személyek közreműködését igénybe venni, illetve a médiabox nélkül megrendelt Szolgáltatás esetén a Szolgáltató csak a megfelelően átvett és installált dekódoló kártyával képes nyújtani a Szolgáltatást.

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését követően a 2/a és 2/b sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

A Szolgáltató az 1. sz. mellékletben megjelölt csatornák esetében különbséget tehet „garantált” és „nem garantált” csatornák között. A garantált csatorna olyan csatorna, amely teljes egészében a Szolgáltatás részét képezi, és a Szolgáltatóval kötött egyedi szerződés esetén a Szolgáltató ezen csatornatípusba tartozó csatornák szolgáltatására vállal kötelezettséget. Ezzel szemben a nem garantált csatornák olyan csatornák, amelyek a Szolgáltatáshoz kapcsolva elérhetőek lehetnek, de ezek nyújtására a Szolgáltató nem tud kötelezettséget vállalni technikai okokból vagy az adott médiaszolgáltatóval kötött megállapodásból eredő okokból, így a nem garantált csatornák nem minősülnek a Szolgáltatás részének. A nem garantált csatornák indikatív (azaz jelzés értékű, kötelezettségvállalást nem tartalmazó) listáját a Szolgáltató külön megjelöléssel az 1. sz. melléklethez csatolhatja tájékoztatási célból. Azonban ez nem jelenti azt, hogy a Szolgáltató ezeket a Szolgáltatás részeként kívánja nyújtani, így a nem garantált csatornák listája (ideértve a nem garantált csatornák számát, azok jellegét és pontos listáját) a piaci lehetőségekhez képest változhat. A jelen ÁSZF elfogadásával az Előfizető elismeri és egyetért azzal, hogy a nem garantált csatornák listájának változása, mivel azok nem képezik a Szolgáltatás részét, nem minősül az ÁSZF módosításának.

A Szolgáltató a garantált és nem garantált csatornákat egyoldalúan határozhatja meg, azonban garantált csatornából nem garantált csatornává nem minősíthet át csatornát a jelen ÁSZF módosítása nélkül, azaz garantált csatornából nem garantált csatornára módosítás esetében a Szolgáltató köteles a 12.1.1. pont szerint eljárni.

Az ÁSZF-ben a Szolgáltatás tartalmával kapcsolatban „csatorna” alatt a „garantált” csatornákat kell érteni különösen, de nem kizárólagosan az ÁSZF 5.2, 7.1.1, 12.1.1 és a 15. pontok tekintetében.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A Szolgáltatás Magyarország teljes területén igénybe vehető.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A Szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa), a Szolgáltatás esetében ez a pont az Előfizető mediaboxának kimenete, kizárólag Dekódoló Kártya rendelkezésre bocsátása esetén a Dekódoló Kártya.

## **4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

A Szolgáltatásra irányadók az ETSI TR 101 290:2005 számú hatályos szabványban foglalt minőségi előírások.

A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványban illetve a 3. sz. mellékletben leírtak alapján történik.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Szolgáltató a műsorterjesztési tevékenysége során alkalmazott, a műsorjelek kódolását és továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége, biztonságos működése és a továbbított tartalom védelme érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a Szolgáltatás igénybe vételéhez használt Beltéri egységet a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizetői Szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozni, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3.pont tartalmazza.

Egyebekben a címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében további rendelkezést nem tartalmaz.

### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

#### **4.4.1. A csatlakoztatás feltételei**

A Szolgáltatás igénybe vételéhez meghatározott funkcióval, megfelelő minőségi tanúsítvánnyal rendelkező Végberendezés szükséges. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas mediabox és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben. A Szolgáltató dönthet úgy, hogy valamely HD minőségű csatornát Alap szolgáltatás részeként, vagy külön erre kialakított tematikus csomagban (Prémium szolgáltatásként) tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatást a Szolgáltató által biztosított mediabox nélkül igénybe venni, amely esetben a Szolgáltató a dekódoló kártyán kívül egyéb beltéri egységet nem biztosít az Előfizető részére. Ebben az esetben a Beltéri egység az Előfizető által megrendelt dekódoló kártya. Ez esetben a Szolgáltatás beüzemeléséhez az Előfizető



köteles rendelkezni saját kültéri egységgel, előre kiépített a kültéri egységet és a Beltéri egységet összekötő hálózattal (megközelítőleg 75 Ohm árnyékolási csillapítással rendelkező (dualshield azaz kettős árnyékolású) csavaros vagy roppantós F-csatlakozóval ellátott koax kábel), valamint saját beltéri egységgel vagy a Végberendezéshez csatlakoztatott CI/CI+ modullal. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatást mediabox igénybevétele nélkül kizárólag IRDETO ICE kompatibilis saját beltéri egység, illetve CI/CI+ modul és CI/CI+ kimenettel rendelkező televízió készülék útján tudja igénybe venni. Az Előfizető saját eszközének továbbá - kizárólag Smart televízió, illetve saját mediabox használata esetén - feltétlenül szükséges rendelkezni CI/CI+ modullal illetve DVB-S tunerrel. A beüzemelés megfelelő elvégzése (az eszközök használati útmutatója, műszaki leírása, illetve egyéb az adott eszközhöz melléklet dokumentáció szerint) az Előfizető felelősségi körébe tartozik. A Szolgáltató forgalmazó partnerei az ügyfélszolgálati pontokon szükség esetén további szóbeli tájékoztatást nyújtanak.

A Szolgáltatást a Szolgáltató által biztosított mediabox nélkül igénybe vevő előfizetők vonatkozásában a csatornakiosztásban szereplő csatornák saját eszközön történő beállításához szükséges műszaki adatokat tartalmazó frekvencialistát (a továbbiakban: frekvencialista) a jelen ÁSZF 1/c. számú melléklete tartalmazza. A frekvencialista segítséget nyújt ezen előfizetőknek abban, hogy lehetőségük legyen a csatornák beállítására, esetleges újrarahangolására.

Amennyiben a mediabox nélküli Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott dekódoló kártyát (beltéri egység) a Szolgáltató partnereitől (a forgalmazói pontokon) veszi át, akkor a Szolgáltató partnerei az Előfizető kérésére a forgalmazói ponton ellenőrzik a kártya működőképességét. Amennyiben másképp rendeli meg a kártyát, úgy az ellenőrzésre beüzemelés előtt nincs lehetőség.

A Szolgáltatás beüzemeléséhez szükséges, hogy az Előfizető a dekódoló kártyát a saját a műholdvevő fejjel megfelelően összekötött beltéri egységébe vagy CI/CI+ moduljába helyezze, majd a beltéri egységet vagy CI/CI+ modulját telepítse annak érdekében, hogy a jelen ÁSZF 1/c. számú mellékletében található frekvencialista alapján elérhető csatornák letöltődjenek a beltéri egységre. Amennyiben a Szolgáltatás Előfizető általi beüzemelése sikertelen, az Előfizető köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató ügyfélszolgálatára felé, illetve egyeztetni a Szolgáltató partnereivel a probléma kivizsgálása érdekében. A Szolgáltató ügyfélszolgálatára kizárólag a dekódoló kártya újraindítása kapcsán tud eljárni, ugyanis az Előfizető saját beltéri egységének valamint az Előfizető CI/CI+ moduljának a beállításával kapcsolatban nem rendelkezhet információval, illetve hozzáféréssel. A hibakezelési eljárás részletes szabályait a jelen ÁSZF 6. fejezete tartalmazza.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a Végberendezés műszaki paraméterei tekintetében.

#### **4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételehez használt Beltéri egységet (Előfizetői Hozzáférési Pontot) ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

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

### **5.1.1. Általános szabályok**

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

Amennyiben az Előfizető az Alap szolgáltatás mellett Prémium szolgáltatásra vonatkozóan külön Előfizetői Szerződéssel is rendelkezik, úgy az Alap és Prémium Szolgáltatások önállóan nem, kizárólag együtt szüneteltethetők.

### **5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 2/a számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számol fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a 2/b számú melléklet tartalmazza.

Nem természetes személy előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 6 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlán az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

### **5.1.4. Rendszeres karbantartás**

Rendszeres karbantartás a technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, 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. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

## **5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai**

Az Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Beltéri egységhez megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban (amely a Szolgáltató válasza szerint történhet külön levélben, a Szolgáltató által megküldött számlalevélen, vagy a 12.1 pontban meghatározott bármely egyéb értesítési módon) megjelölt - legalább 15 napos - határidő lejártát követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen Díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Az a), b), c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 (három) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A Szolgáltató továbbá jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

Díjtartozás megszüntetése esetén hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 2/b sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

A korlátozás – kivéve a megtévesztés esetét, valamint azt, ha az előfizető több Szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel, amelynek mértékét a 2/a sz. melléklet tartalmazza.

A korlátozás időtartama alatt az adott Alap szolgáltatásban szereplő alapsomag mindenkor összetétele helyett a Szolgáltató által meghatározott mennyiségű, az alapsomagban szereplő csatornák számához képest kevesebb csatornát vételezhet. Amennyiben az Előfizető Prémium szolgáltatásra is előfizetett, úgy a korlátozás időtartama alatt a Prémium szolgáltatásban foglalt csatornákat nem vételezheti.

A nem garantált csatornák számának csökkentése a 3.1 pontban foglaltakra figyelemmel nem minősül a Szolgáltatás korlátozásának.

### **5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy 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.

## **6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

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

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be, az ott meghatározott nyitvatartási időben.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

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

#### **6.1.1. A Hibaelhárítás módja**

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

- a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával,

8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve a Beltéri egységnek (Előfizetői Hozzáférési Pontnak) helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Ha a Szolgáltató illetve szerződéses partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a 2/b számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült Hiba elhárításának érdekében kerül sor. Ha a kiszállást követően megállapítható, hogy az adott Hiba nem a Beltéri egységben vagy egyébként a Szolgáltató érdekkörében merült fel, hanem az Előfizető egyéb eszközeiben (így különösen a kültéri egységben vagy a Végberendezésben), a Szolgáltató illetve szerződéses partnere kiszállási díjra jogosult. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hibabejelentés, illetve megtevesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 2/b számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

A nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba javításának esetleges díját az Előfizető a Szolgáltató hibajavítást végző, szerződéses partnerének közvetlenül köteles megfizetni.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve szerződéses partnere - jogosult a Szolgáltatással érintett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy a Hiba a Beltéri egységgel kapcsolatos, és annak kicserélésével hatékonyan megoldható, a Szolgáltató a Hibát a Beltéri egység kicserélésével szerződéses partnerén keresztül hárítja el. A Szolgáltató illetve a Szolgáltató szerződéses partnere kérheti, hogy a Hiba elhárításának sikeressége érdekében az Előfizető a Hibaelhárítás során előzetesen egyeztetett módon, egyedileg meghatározott időben (amely a fent jelzett 8 és 20 óra közé esik, és nem lehet a Beltéri egység átadásától számított 1 óránál hosszabb időszak) telefonon vegye fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval. Amennyiben az Előfizető nem veszi fel vele a kapcsolatot, a Szolgáltató a Beltéri egység átadását követően telefonon felveheti a kapcsolatot az Előfizetővel a Hiba elhárításának véglegesítése érdekében.

Amennyiben a Beltéri egység kicserélése nem bizonyul elegendőnek a Hiba elhárításához vagy az sikertelen, a Szolgáltató az általános szabályok szerint folytatja a Hiba elhárítását.

Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. A Szolgáltató a Hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a fenti időpontegyeztetés során felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele.

Nem minősül elhárítottak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételt bejelenti a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre, de kérheti annak együttműködését.

### **6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása**

A Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

### **6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig illetve arra terjed ki, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni, úgy, hogy a kültéri egységért valamint a kültéri és a Beltéri egység közötti kapcsolatért nem felelős.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
- b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben vagy a kültéri egységben, esetleg a kültéri és a Beltéri egység közötti összeköttetésben van;
- c) Hibát a Beltéri egység nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a Hibát nem jelentették be;
- e) a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető a hibabehatárolás illetve a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval nem működik együtt, különösen, ha az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése.

### **6.2.1. Az Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták**

Ha az Előfizető nincs megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján; Hibabejelentéseiket pedig az 1.3 pont

szerint tehetik meg. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

### **6.3.1. Számlapanaszok intézése**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meg- hosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 15 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlán szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díj- reklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.1.6 pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

## **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonos és online elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati irodák működési rendje egymástól eltérhet. Amennyiben az egyes ügyfélszolgálati irodák meghatározott napokon zárva tartanak, az Előfizetők a Szolgáltatónak az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg bejelentéseiket. Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról az Előfizetők a zárva tartással érintett napot megelőzően legalább 15 nappal korábban az irodákban kifüggesztett hirdetmény útján értesülhetnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy (szerződéskötés, hibabejelentés, stb). csak az egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségeken intézhető. A

Szolgáltató a hangfelvételeket a rá vonatkozó adatvédelmi és fogyasztóvédelmi szabályok rendelkezései szerint tárolja és használja.

#### **6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

### **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

#### **7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, módosítása, a Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása 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**

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélküli hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint;
- b) havi előfizetési díjak.

##### **7.1.1. Havi előfizetési díjak**

###### *Havi előfizetési díj*

A Szolgáltatás igénybevételeért havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.3 pontjában jelölt / számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. Egy előfizetéshez legfeljebb négy mediabox (amelyből legfeljebb kettő eszköz lehet műsorrögzítő funkcióval ellátott – DVR - mediabox), a Szolgáltató által biztosított mediabox nélküli előfizetés esetén pedig legfeljebb kettő Dekódoló kártya igényelhető. Az egyes Beltéri egységekért a Szolgáltató jogosult külön egyszeri díjakat illetve havi díjat felszámítani. A Szolgáltató az adott programcsomagban elérhető csatornáktól függően jogosult meghatározni, hogy az előfizető részére milyen funkciójú (SD, vagy HD csatornák vételezésére is képes) mediaboxot biztosít. A Szolgáltató az Előfizető részére legalább egy olyan mediaboxot biztosít, amely az adott szolgáltatás csomagnak megfelel. Ugyanazon előfizetéshez további HD mediaboxo(k)at Szolgáltató a mindenkori készlet erejéig biztosít.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák



számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés módosítására a 12.1.1. d) pont alapján kerül sor. E tekintetben azonban csak a garantált csatornák száma vehető figyelembe.

A havidíjak fajtáját és mértékét a 2/a számú melléklet tartalmazza.

#### *Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj*

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 2/a számú melléklet tartalmaz.

### **7.1.2. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak fajtáját és mértékét a 2/b számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága**

A Szolgáltató általi számla kiállítás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatásról jogosult számlát kiállítani, az Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben megjelölt díjon.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát szolgáltatás hozzáférési pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben díjkedvezményt adhat.

A számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. A Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozó számlát tárgyó 15. napjáig küldi meg az Előfizető részére. A számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül, kivéve, ha az Előfizető a 7.1.4. pontban meghatározott általános teljesítési határidő lejártá előtt legkésőbb 8 nappal a Szolgáltató részére ügyfélszolgálatán keresztül jelzi, hogy a tárgyhónapra vonatkozó számlát nem kapta kézhez. Amennyiben Előfizető 8 napon túl jelzi számlamásolatra vonatkozó igényét, Szolgáltató jogosult a számlamásolat díját felszámítani a 2/b mellékletben meghatározott díj összegében.

### **7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje**

A rendszeres díjak megfizetése a –számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó eszközök, kapcsolat kiépítéséért az Előfizető a Szolgáltató szerződéses partnerének köteles díjat fizetni, amit a Szolgáltató akció keretében – a Szolgáltató által meghatározott módon – támogathat.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat legkésőbb az adott hónap 20. napjáig meg kell fizetni. Amennyiben ez a nap munkaszüneti napra esik, akkor az esedékesség napja az ezt követő első munkanap.

### **7.1.5. Kedvezmények**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik, és amelyeket a Szolgáltató által meghatározott időtartamon belül, a Szolgáltató által meghatározott személyi és tárgyi feltételek mellett vehetnek igénybe az Ügyfelek, illetve az Előfizetők („**Általános Akciók**”). A Szolgáltató az Általános Akciós feltételeket, az azokban foglalt kedvezmények mindenkori leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 7. számú Mellékletében közzéteszi. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az Általános Akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

A Szolgáltató az Általános Akciókon túl az egyes Ügyfelek/Előfizetők vagy ügyfél/előfizetői csoportok részére jogosult a havi, illetve egyszeri díjakat érintő egyedi kedvezményeket is biztosítani, amelyek kizárólag az adott Ügyfélre/Előfizetőre vagy ügyfél/előfizetői csoportra vonatkoznak („**Egyedi Kedvezmények**”). Az adott Egyedi

Kedvezmény részleteiről (így különösen annak feltételeiről, díjairól, a nyújtott kedvezményekről) a Szolgáltató az Ügyfeleket az Előfizetői Szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatja.

Ha az adott Egyedi Kedvezmény további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény, a Szolgáltató ennek mértékéről, továbbá az Egyedi Kedvezmény esetleges megvonásáról az érintett Előfizetőket - külön értesíti, Ha az adott Egyedi Kedvezmény az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmát módosítaná (így különösen az Előfizetői Szerződés időtartamát), akkor az Egyedi Kedvezmény biztosításának feltétele az Előfizetői Szerződés közös megegyezésen alapuló, kétoldalú módosítása (ÁSZF 12. pont).

#### **7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkor ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat (Általános Akció – 7. sz. Melléklet – vagy Egyedi Kedvezmény) alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizetői Szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti
- b) amennyiben az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a határozott időtartam alatt az Előfizetőnek felróható okból mondja fel a 12.3.3 és 12.3.4 pontokban leírt okok miatt; ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- c) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) Prémium szolgáltatások esetében a fentiekén túlmenően akkor is, ha annak időtartama alatt az Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles megfizetni az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények)

- a) a fenti a-b) pontokban meghatározott felmondási idő lejártáig; illetve
- b) a fenti c-e) pontokban foglalt időpontig igénybevett összegét.

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az Előfizetői szerződés a fenti, c) pontban meghatározott okból szűnik meg, és az Előfizető egyidejűleg a Szolgáltatóval új, határozott idejű előfizetői szerződést köt ugyanazon szolgáltatás más szolgáltatási szintjére, és az új határozott idejű szerződést legalább az eredeti szerződés határozott időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban meghatározott körülmények az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig nem következnek be.

Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az Előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

#### **7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkor ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződésekre vonatkozóan is.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az Általános Akciókban foglalt feltételekkel biztosít kedvezményt, akkor az Általános Akciókban megjelölt Előfizetőkkal kötött Előfizetői Szerződés tekintetében az adott kedvezmény az Általános Akciókkal módosított ÁSZF hatálybalépésével alkalmazásra kerül.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az adott kedvezményt további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény formájában, Egyedi Kedvezményként biztosítja, úgy az adott Egyedi Kedvezmény a Szolgáltató értesítésével az Előfizetői Szerződés részévé válik.

Amennyiben a kedvezmény az értesítésben meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az Előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által meghatározott időtartam elteltével a Szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben az értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az Általános Akció feltételeinek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Az Általános Akciók közzétele, módosítása vagy visszavonása, továbbá az Egyedi Kedvezményekről szóló értesítés megküldése, az ebben foglalt kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról szóló Szolgáltatói értesítés nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának. A kedvezmények vagy az akciós feltételek megvonásáról szóló Szolgáltatói értesítést követően az Előfizetői Szerződés annak eredeti feltételei szerint, míg a kedvezmények vagy az akciós feltételek módosításáról szóló Szolgáltatói értesítést követően a módosított kedvezményes feltételek szerint folytatódik tovább.

#### **7.1.6. Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: 10%

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegekre vonatkozóan.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

### **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

#### **7.2.1. Fizetési módok**

Az Előfizető saját választása szerint (i) a Szolgáltató által megküldött postai készpénz-átutalási megbízás útján; (ii) pénztintézetten keresztül, banki átutalás illetve csoportos beszedési megbízás útján; (iii) belföldi postautalvány befizetésével; vagy (iv) – Díjnet rendszer használata vagy egyéb a Szolgáltató által elérhetővé tett felület esetén - bankkártyás fizetéssel egyenlítheti ki számláit.

Az itt meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

#### **7.2.2. Elszámolás rendje**

Amennyiben az Előfizetőnek több havi előfizetési díj tekintetében díjtartozása van, és az előfizető valamely számláján szereplő összeget a Szolgáltató részére a számlán szereplő azonosító adatok megadásával megfizeti, a Szolgáltató az adott teljesítést az adott számlával érintett hónapra irányadó előfizetői díj teljesítéseként számolja el. Amennyiben az Előfizető oly módon teljesít befizetést a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató a befizetéssel érintett tartozást a befizetés adatai alapján nem tudja valamely díjtartozással érintett hónap tekintetében elszámolni, és az Előfizető szándéka egyértelműen nem ismerhető fel, és befizetése a teljes díjtartozását nem fedezi, a Szolgáltató jogosult dönteni arról, hogy az adott befizetést mely díjtartozásra számolja el, és döntéséről az Előfizetőt értesíti. Ha az elszámolás rendjéről egyik Fél sem döntött, vagy a Szolgáltató az Előfizetőt nem értesítette az Előfizető döntéséről, a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terhesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető következő időszakai számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja az Előfizető által túlfizetett összeget. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem

fizet. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a túlfizetéssel érintett hónapot követően megszűnik, a Szolgáltató az Előfizetővel történő elszámolás során a túlfizetett összeget az Előfizető által arányosan fizetendő díjból levonja. Amennyiben a túlfizetett összeg mértéke az Előfizető által arányosan fizetendő összeg mértékét meghaladja, a különbözetet a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti.

A Szolgáltató jogosult követeléseit a szerződéses jogviszonnyal kapcsolatban az Előfizető részére fizetendő bármilyen összeg ellenében beszámítani.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

### **7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

#### **7.4.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről**

Az Előfizetőt a jelen 7.4.1. pont alapján megillető egyes kötbérek az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától, minden megkezdett nap után, a szerződésszegés megszűnésének napjáig járnak.

7.4.1.1. A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, 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 az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.1.2. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.1.3. A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2 pontja) a kötbér mértéke

- minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada;
- amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.1.4. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról és a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1.1. pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- összegével egyezik meg az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni;
- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada. A Szolgáltató a kötbért a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, míg a Hiba kijavítására nyitva álló határidő elmulasztása esetén a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles megfizetni az Előfizető számára.

#### 7.4.1.5. Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése

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

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén (havi számlán) egy összegben jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **9. Szerződés időtartama**

**9.1** Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés – az alábbi 9.2 pontban foglalt kivétellel - legfeljebb 12 (tizenkét) hónapos köthető. A Szolgáltató és az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Egyéb esetekben a határozott időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti, vagy, ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lépjen. Az Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

**9.2** Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. A jelen pont vonatkozásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

### **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezi.

Amennyiben a Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján az Előfizető személyes adatait az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató által megbízott követeléskezeléssel foglalkozó személynek átadja, az Előfizető e harmadik személynek közvetlenül köteles megfizetni a Szolgáltató által megállapított egyszeri követeléskezelési díjat (2. számú melléklet), tekintet nélkül a Szolgáltatóval szemben fennálló egyéb tartozásaira.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 4. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról, amit elektronikus elérhetőségei megadásával megadottnak kell tekinteni. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető ezen nyilatkozatát írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, szóban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, szóban teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

### **12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

A Szolgáltatás körébe nem tartozó, így különösen a Szolgáltató szerződéses partnerei által nyújtott szolgáltatásokra (így különösen a kültéri egység létesítésével és áthelyezésével kapcsolatos szolgáltatások) vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, azok azonban nem tartoznak az Eht. hatálya alá. A Kiegészítő szolgáltatások szintén nem tartoznak az Eht. hatálya alá.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a Szolgáltatás további igénybevétele, illetve a Szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozáttételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli (telefonon megtett) vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez az adott megkeresés tekintetében hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

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

### **12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) 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. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - i. a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknak nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - ii. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - iii. az elírások és egyéb hibák javítása;
  - iv. a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételeinek feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
  - v. ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői

- adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;
- vi. amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
- b) ha azt jogszabályváltozás, hatósági vagy bírósági döntés indokolja; vagy
- c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja, így különösen a határozatlan idejű előfizetői szerződések esetén minden olyan – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – költség növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.
- d) a módosítást a kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja:
- valamely programcsomag vagy csatorna kínálatban történő szerepeltetésére vállalt határidő eltelt; vagy
  - az adott csatorna programcsomagból történő kivétele a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják;
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A Szolgáltató az az ÁSZF-et a fentiekben meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- f) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- g) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

A Szolgáltató bármikor jogosult a d) pont szerinti határidőt megjelölni, vagy megváltoztatni valamely csatorna, vagy programcsomag vonatkozásában. E ténnytől függetlenül is jogosult azonban a csatornakiosztás egyoldalú módosítására jogszabályban megengedett esetben.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, a jogszabályban meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Nem minősül az ÁSZF módosításának, amennyiben a Szolgáltató a nem garanált csatornák listáját változtatja meg.

### **12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása**

Ha jogszabály az Előfizető értesítésének módját nem írja elő, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy



- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása, vis maior, stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Az a)-c) pont szerinti értesítési módok esetében a következőket kell tartalmaznia az értesítésnek:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (4) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak.

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.

Amennyiben 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 postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 12.1.2 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) az a feltétel, jogszabályváltozás, hatósági vagy bírósági döntés, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a Szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

### **12.1.3. Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést annak időtartama alatt egyoldalúan módosítja, többek között, ha például a Szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét vagy a díjakat módosítja, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása (ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára), vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása (még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt) – az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat az Előfizetői Szerződés megkötésétől.

### **12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén**

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

### **12.2.1. Áthelyezés**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésének műszaki feltételeinek megteremtésére (így különösen a kültéri egység biztosítására) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó rendelkezések (jelen ÁSZF 2.4 pontja) - a jelen pontban foglalt eltérésekkel - megfelelően irányadók.

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és az Előfizetőt értesíti arról, hogy,

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
- b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- c) az áthelyezési igényt azért utasítja el, mert az rajta kívül álló okból nem lehetséges;
- d) az áthelyezési igényt az Előfizető - a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtarozása miatt elutasítja vagy
- e) az áthelyezési igényt az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Az a) és b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg. A fenti a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontban a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZTF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

A félreértések elkerülése érdekében a Szolgáltató rögzíti, hogy – tekintettel az Előfizetői Hozzáférési Pont fizikai jellemzőire – a jelen pont szerinti áthelyezés nem terjed ki az a Beltéri egység és ezáltal az Előfizetői Hozzáférési Pont Szolgáltató általi új helyszínre történő elszállítására.

A Szolgáltató az áthelyezési kérelem alapján elvégzendő vizsgálata nem terjed ki annak megvizsgálására, hogy az Előfizető tulajdonában álló és a Szolgáltatás részét nem képező kültéri egység az áthelyezési kérelemben megjelölt helyszínen alkalmas-e a Szolgáltató által továbbított műsorjelek vételére. A kültéri egység áthelyezésének díja az Előfizető és a kültéri egység áthelyezését végző személy megállapodásának tárgyát képezi.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az ÁSZF 12.5 pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

### 12.2.2. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Átírási kérelem kizárólag írásban nyújtható be a Szolgáltató részére. Az átírási kérelem benyújtható az 1.2 pontban meghatározott postacímre megküldve, illetve a Szolgáltató Honlapján keresztül. Az Előfizető és az új Előfizető közös írásbeli kérelemében meg kell adni az Előfizető és az új Előfizető 2.2 pontban meghatározott személyes adatait, az Előfizetői Szerződés adatait (szerződés kelte, igénybevett szolgáltatások), valamint az új Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és az Egyedi Előfizetői Szerződést megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtarozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles. A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén

a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor

- a) egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
- b) az Előfizető elhunyt és az örököse az Előfizetői Hozzáférési Ponton továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást.

### 12.2.3 Csomagmódosítás

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy az Alap szolgáltatás (csomag) módosítása az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását igényli. A Prémium szolgáltatásra a Felek között külön Előfizetői szerződés jön létre, így annak megkötése, módosítása vagy megszűnése az Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, ekként nem minősül csomagmódosításnak sem.

Az új programcsomag igénybevétele esetén az érintett szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató,

- a) az új programcsomagra kötött külön Előfizetői Szerződés esetén a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó általános szabályok szerint (ÁSZF 2.4 pont),
- b) szerződésmódosítás esetén a szerződésmódosítás hatálybalépésének napján kezdi meg. A Szolgáltató a fenti a)-b) esetekben saját belátása szerint jogosult korábbi időpontban is megkezdni az adott új szolgáltatás nyújtását.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtarozása áll fenn. Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez a Beltéri egység cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott Beltéri egység átvételét követő 8 napon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján vagy forgalmazói pontjain a korábbi szolgáltatási csomagjához használt Beltéri egységet a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 2/b számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a berendezések megromlására, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez Beltéri egység cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból, de nem annak meghibásodása miatt a Beltéri egység cseréjét kéri, az Előfizető köteles a 2/b mellékletben meghatározott Beltéri egység csere díjat és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízta meg, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi Beltéri egység visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új Beltéri egység telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere a Beltéri egység az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

### 12.2.4. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

## 12.3. Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

### 12.3.1. A Szolgáltatói megszakítás alaki és tartalmi követelményei

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszakítását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött megszakító levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a megszakításról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megszakításáról – a jogszabályi keretek között - az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi megszakításnak minden esetben tartalmaznia kell

- a. a megszakítás indokát, és
- b. a megszakítási időt, a megszakítási idő lejártának kiszámítási módját, és
- c. ha a megszakítás indoka az Előfizető szerződészegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a megszakítási idő alatt a szerződészegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató megszakításával.

### 12.3.2. A Szolgáltató rendes megszakítása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult megszakítani.

### 12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli megszakítása az Előfizető szerződészegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel megszakíthatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető a Beltéri egységen a Szolgáltató szerződéses partnereinek kívüli személyek által végzett karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződészegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) 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;
- c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen:
  - i. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, azt, vagy a Beltéri egységeket harmadik személynek jogellenesen továbbítja, átadja vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, mellyel szerzői- és szomszédos jogi jogsértést követ el; vagy
  - ii. ha az Előfizető a Beltéri egység működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megsejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el;
  - iii. az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja (ÁSZF 2.3.2 pont, továbbá ide értve a mediabox biztonsági címkéjének, illetve a Dekódoló kártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény értelmében), és az Előfizető ezt a szerződészegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

A Szolgáltató a szerződészegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződészegés esetében 3 (három) napot biztosít.

### 12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli megszakítása az Előfizető Díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

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

#### **12.3.5. A 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető Díjtarozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3. és 12.3.4. pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult a Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §- a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

#### **12.4. Az Előfizető általi szerződésszünetelés esetei, feltételei**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy a határozott idejű Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül:

- a. a 12.1.3 pontban foglalt esetek;
- b. ha a Szolgáltató a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a Hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- c. a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós és az érdekkörébe tartozó Hibát hárított el;
- d. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti.

Nem jogosult az előfizető a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás:

- a. következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozatnak a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban (ideértve az elektronikusan megtett nyilatkozatokat is), szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizető a felmondó nyilatkozatban köteles megadni nevét, lakcímét, anyja nevét, születése helyét és dátumát, személyazonosító igazolványának számát, valamit ügyfélszámát.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Beltéri egységek visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

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

Az Előfizető Szolgáltató szerződésszegésére alapozott rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

A fenti eseteken túl az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a felek közös megegyezésével;
- e) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- f) a Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik, ha az Alap szolgáltatásra megkötött Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, és az Előfizető egyidejűleg nem köt új Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést (az Előfizető nem rendelkezik hatályos Alap szolgáltatásra Előfizetői szerződéssel).
- g) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4 a-c) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4 pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
- h) Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcíme, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

Ha a Szolgáltató a 2.4 a)-b) pont szerinti határidőt túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Beltéri Egységeket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

A b) pont szerinti esetben természetes személy esetén az előfizetői szerződés az előfizető halálának napján szűnik meg. Az Előfizető elhalálozása esetén az örököse köteles az előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé az előfizető elhalálozásának napját követően haladéktalanul, de legkésőbb 90 napon belül bejelenteni. Az öröklésre jogosult a hivatalos forgalmazói pontokban tehet az előfizető elhalálozására vonatkozó bejelentést, mely az eredeti Halotti anyakönyvi kivonat bemutatásával történhet. A Szolgáltató jogosult a bemutatott Halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. A Szolgáltató az előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően - az előfizető halálának napjával megszüntnek tekinti.

## **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a Szolgáltató figyelmét felhívni erre;
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a Végberendezés, a Beltéri egység áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított. Az Előfizető együttműködési kötelezettsége körében különösen köteles a hiba kivizsgálása során a Beltéri egység működését a Szolgáltató által szóban vagy írásban megadott információk alapján ellenőrizni, továbbá a Beltéri egység esetleges hibajelenségeinek elhárítása érdekében a Szolgáltató útmutatásainak eleget tenni.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződészerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen (ÁSZF 2.3.2 pont), azaz szerződészerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

### **13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A Beltéri egységéért és annak tartozékaiért az Előfizető felelősséget vállal. Az Előfizető így különösen köteles tartózkodni a Beltéri egységgel kapcsolatos minden olyan magatartástól, ami a Szolgáltató 12.3.3. a) és c) pontjai szerinti rendkívüli felmondását eredményezhetik.

A mediabox és a Dekódoló kártya (smarkártya) a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az Előfizetőnél elhelyezett mediabox más kártyával nem használható. A mediabox és a hozzá tartozó Dekódoló kártya az Előfizetői Szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott szolgáltatási címről más címre nem helyezhető át.

#### **13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Beltéri egységet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 8 munkanapon belül visszaszolgáltatni, e körben valamely ügyfélszolgálati irodában vagy forgalmazói ponton leadni. A Beltéri egység visszaszolgáltatásáról a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató visszavételre jogosult megbízottja köteles írásbeli igazolást adni az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2/b számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Ha az Előfizető a Beltéri egység tekintetében a 2.1.4. pont alapján biztosítékot / letéti díjat fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kára összegét a biztosíték illetve letéti összegéből levonni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a Beltéri egység megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 5 hónapon belül az Előfizető részére a Beltéri egység visszaszolgáltatásának lehetőségét a kötbér jóváírása mellett. Ez időn túl a Beltéri egység visszaszolgáltatása nem eredményezi a kötbér jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszközátvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.



#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződészerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 13. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz.

Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

A Szolgáltató az általa biztosított mediaboxokon biztosítja a médiatartalmak illetve teljes médiaszolgáltatások korhatár szerinti szűrésének lehetőségét. Az egyes mediaboxokra vonatkozó beállítási útmutatókat a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

#### **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása**

Az egyes díj- illetve szolgáltatási csomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az 1. számú mellékletben található csatornakiosztás tartalmazza. A Szolgáltató ugyanott tünteti fel azt, ha valamely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja, vagy amennyiben valamely csatornát garantálnak vagy nem garantálnak minősít.

#### Mellékletek jegyzéke:

1. sz. melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok
2. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak
- 2/a sz. melléklet: Havi díjak
- 2/b sz. melléklet: Egyszeri díjak
3. sz. melléklet: Minőségi Célértékek
4. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
5. sz. Melléklet: Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok
6. sz. Melléklet: Meghatározások
7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása

# 1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok, frekvencialista

1./a melléklet Rendelhető csomagok csatornakiosztása

A Szolgáltató az ÁSZF 12.1.1. d) pontja alapján 2022. április 15. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

## Direct One alapcsomagok csatornakiosztása 2022. április 15. napjától – garantált csatornák:

Csomag neve	Csatorna neve
Plus NOW	M1 HD*
	M2 HD*
	M4 HD*
	M5 HD*
	Duna TV HD*
	Duna World
	Comedy Central
	Direct One
	RTL2
	RTL+
	SOROZAT+
	Cool
	TV4
	STORY 4
	Viasat3
	Viasat6
	ATV
	Muzsika TV
	Spektrum Home
	Spektrum
	TV Paprika
	FilmBox
	RTL Gold
	AMC
	Film Café
	Film Mánia
	Ozone TV
	Travel XP HD*
	Disney Channel
	JimJam
	Nickelodeon
	Minimax
	TeenNick
	Nick Toons
	RTL Klub HD*
	BBC Earth HD*
	History HD*
	National Geographic HD
	Nat Geo Wild HD*
	Arena 4 HD*
	Film+ HD*
	MTV hungary (csatorna neve 2022 április 25-től MTV European)
	NickMusic
	VH1
	MTV 80s
Stingray Classica	
Stingray C-Music TV	
Stingray iConcerts	
TV5 MONDE	
Viasat Explore	
Sport2	
Nick Jr	
Love Nature HD*	
Sport1 HD*	
MTV 90s	
Direct One HD	
MTV Hits	

	Club MTV
	Fashion TV *
	CNBC HD
	Bloomberg*

Csomag neve		Csatorna neve
Plus	Smart	M1
		M2
		M4
		M5
		Duna TV
		Duna World
		M1 HD*
		M2 HD*
		M4 HD*
		M5 HD*
		Duna TV HD*
		Comedy Central
		Paramount Channel
		RTL Klub
		Direct One
		RTL2
		RTL+
		SOROZAT+
		Cool
		TV4
		STORY 4
		Viasat3
		Viasat6
		ATV
		Life TV
		Muzsika TV
		CBS Reality
		Spektrum Home
Spektrum		
TV Paprika		
ATV Spirit		
FilmBox		
RTL Gold		
AXN		
AMC		
Film Café		
Film Mánia		
Film+		
BBC Earth		
Ozone TV		
National Geographic		
Nat Geo Wild		
Love Nature		
Travel XP HD*		
Viasat History		
History		
Arena 4		
Extreme Sports		
Disney Channel		
JimJam		
Nickelodeon		
Minimax		
TeenNick		
Nick Toons		
RTL Klub HD*		
BBC Earth HD*		
History HD*		
National Geographic HD		
Nat Geo Wild HD*		
RTL+ HD*		
Arena 4 HD*		
RTL2 HD*		
Film+ HD*		
Mooz Dance SD*		

		MTV hungary (csatorna neve 2022 április 25-től MTV European)
		NickMusic
		VH1
		MTV 80s
		Stingray Classica
		Stingray C-Music TV
		Stingray iConcerts
		TV5 MONDE
		Comedy Central Family
		Epic Drama HD*
		Film4
		Sony Movie Channel (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat Film)
		Sony Max Channel (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat 2)
		Viasat Explore
		Viasat Nature
		Sport1
		Sport2
		Auto Motor Sport
		GALAXY4
		Nick Jr
		Love Nature HD*
		Sport1 HD*
		MTV 90s
		MTV Hits
		Club MTV
		Fashion TV *
		Direct One HD
		CNBC HD
		Bloomberg*
		Blue Hustler

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

**Direct One alapsomagok csatornakiosztása 2021. október 26. napjától – nem garantált csatornák:**

Csomag neve	Csatorna neve
Plus NOW	TV2 Comedy
	TV2
	Super TV2
	Prime
	Mozi+
	Sláger TV
	Jocky TV
	TV2 Séf
	Izaura TV
	Fishing & Hunting
	ducktv
	TV2 kids
	Digi Sport 1 HD*
	Zenebutik
	CNN
	Moziverzum
	Fem3
	Spíler1 TV
	Spíler2 TV
	Boomerang

Csomag neve	Csatorna neve
Plus	Smart
	TV2 Comedy
	TV2
	Super TV2
	Prime
	Mozi+
	Pesti TV
	Sláger TV
	Jocky TV
	DIKH TV
	TV2 Séf
	Izaura TV
	Digi Sport 1
	Fishing & Hunting
	ducktv
	TV2 kids
	Digi Sport 1 HD*
	Zenebutik
	CNN
	HírTV
	Moziverzum
	Viasat Explore HU HD
	Fem3
	Spíler1 TV
	Spíler2 TV
	Cartoon Network
	Boomerang

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

#### **Direct One prémium csomagok csatornakiosztása 2021. október 26. napjától:**

Csomag neve	Csatorna neve
<b>Filmbox Pack</b>	Filmbox Extra HD*
	Filmbox premium*
	Filmbox Starts
	Filmbox Family
	FightBox
	DocuBox
<b>HBO Pack</b>	HBO
	HBO2
	HBO3
	HBO HD*
<b>Cinemax Pack</b>	Cinemax
	Cinemax2
<b>Night Pack</b>	(18+) VIXEN HD*
	Hustler TV
	Private
	Eroxxx

Csomag	Csatorna	Tematika
Minden csomagban elérhető	Petofi Radio	Rádió
Minden csomagban elérhető	Bartok Radio	Rádió
Minden csomagban elérhető	Kossuth Radio	Rádió

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

## 1./b melléklet Már nem rendelhető csomagok csatornakiosztása

A Szolgáltató az ÁSZF 12.1.1. d) pontja alapján 2022. április 15. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

### **Direct One alapcsomagok csatornakiosztása 2022. április 15. napjától – garantált csatornák:**

Csomag	Csatorna	Nyelv	Tematika		
Plus HD TV	Medium HD TV	Közszolgálati csomag	M1	magyar	Közszolgálati
			M2/Petőfi TV	magyar	Közszolgálati
			M4	magyar	Magyar csatornák
			M5	magyar	Magyar csatornák
			Duna TV	magyar	Közszolgálati
			Duna World	magyar	Közszolgálati
			M1 HD*	magyar	Magyar csatornák
			M2 HD*	magyar	Magyar csatornák
			M4 HD*	magyar	Magyar csatornák
			M5 HD*	magyar	Magyar csatornák
			Duna HD*	magyar	Magyar csatornák
			Comedy Central	magyar	Szórakoztató programok
			Paramount Network	magyar	Filmek
			RTL Klub	magyar	Magyar csatornák
			Direct One	magyar	Szórakoztató programok
			TeenNick	magyar	Szórakoztató programok
			RTL2	magyar	Magyar csatornák
			RTL+	magyar	Szórakoztató programok
			Sorozat+	magyar	Szórakoztató programok
			Cool	magyar	Magyar csatornák
			Muzsika TV	magyar	Zene
			CBS Reality	magyar/angol/cseh	Szórakoztató programok
			Spektrum Home	magyar/cseh	Magyar csatornák
			Spektrum	magyar	Természet és dokumentumfilmek
			TV Paprika	magyar/cseh	Szórakoztató programok
			TV4	magyar	Magyar csatornák
			STORY4	magyar	Szórakoztató programok
			Viasat3	magyar	Magyar csatornák
			Viasat6	magyar	Magyar csatornák
			Life Tv	magyar	Magyar csatornák
			AXN	magyar/angol/cseh	Szórakoztató programok
			BBC Earth	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
			Ozone TV	magyar	Természet és dokumentumfilmek
			Love Nature	angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
			Arena 4	Magyar	Sport
			Stingray Classica	angol	Zene
			Stingray C-Music	angol	Zene
			Stingray iConcerts	angol	Zene
			BBC Earth HD*	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
			Arena 4 HD*	Magyar	Sport
			FilmBox	magyar	Filmek
			RTL Gold	magyar	Szórakoztató programok
Filmcafe	magyar	Magyar csatornák			
Film Mánia	magyar	Filmek			
Film+	magyar	Filmek			
National Geographic Channel	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek			
ATV	magyar	Magyar csatornák			
ATV Spirit	magyar	Magyar csatornák			
Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek			
Viasat History	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek			
HISTORY	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek			
Extreme Sports Channel	magyar/angol/román	Sport			
Disney Csatorna	magyar/angol/cseh	Gyerekműsorok			
JimJam	magyar/angol/cseh/román/holland	Gyerekműsorok			
Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román	Gyerekműsorok			
Minimax	magyar	Gyerekműsorok			

Bloomberg*	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
NickToons	magyar	Gyerekműsorok
RTL II HD*	magyar	Magyar csatornák
Film+ HD*	magyar	Szórakoztató programok
MTV Hungary (csatorna neve 2022 április 25-től MTV European)	magyar	Szórakoztató programok
NickMusic	angol	Zene
MTV 90s	angol	Zene
MTV Hits	angol	Zene
Club MTV	angol	Zene
MTV00s	angol	Zene
MTV 80s	angol	Zene
Fashion TV*	angol	Szórakoztató programok
CNBC*	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
CGTN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
TV5MONDE	francia	Hírek, idegen nyelvű csatornák
RTL Klub HD*	magyar	HD csatornák
HISTORY HD*	magyar/angol/cseh/lengyel	HD csatornák
National Geographic HD	magyar/angol	HD csatornák
Nat Geo Wild HD*	magyar/angol	HD csatornák
Mooz Dance SD*	angol	HD csatornák
Comedy Central Family	magyar	Szórakoztató programok
Epic Drama HD*	magyar/angol/cseh/román	Szórakoztató programok
AMC	magyar/angol/cseh/román	Filmek
Viasat Explorer	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Viasat Nature	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Film4	Magyar	Filmek
Sony Movie Channel (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat Film)	magyar/cseh/román	Szórakoztató programok
Love Nature HD*	angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Sony Max (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat 2)	magyar/cseh/román	Szórakoztató programok
Galaxy4	magyar	Szórakoztató programok
Sport1	magyar	Sport
Sport2	magyar	Sport
Auto Motor Sport	cseh/német (felirat: román)	Sport
Nick Jr	magyar	Gyerekműsorok
Direct One HD	magyar	Szórakoztató programok
Sport 1 HD*	magyar	Sport
Blue Hustler	angol	Felnőtt

Csomag	Csatorna	Nyelv	Tematika
Plus TV Medium TV Light TV	M1	magyar	Közszolgálati
	M2/Petőfi TV	magyar	Közszolgálati
	TV4	magyar	Magyar csatornák
	Viasat3	magyar	Magyar csatornák
	Viasat6	magyar	Magyar csatornák
	Duna TV	magyar	Közszolgálati
	Duna World	magyar	Közszolgálati
	RTL Klub	magyar	Magyar csatornák
	Spektrum Home	magyar/cseh	Magyar csatornák
	Filmcafe	magyar	Magyar csatornák
	Minimax	magyar	Gyerekműsorok
	MTV Hits	angol	Zene
	CGTN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
	M1 HD*	magyar	Magyar csatornák
	M2 HD*	magyar	Magyar csatornák
	M4	magyar	Magyar csatornák
	M4 HD*	magyar	Magyar csatornák
	M5	magyar	Magyar csatornák
	M5 HD*	magyar	Magyar csatornák
	Duna HD*	magyar	Magyar csatornák
	Comedy Central	magyar	Szórakoztató programok
	Paramount Network	magyar	Filmek
	Direct One	magyar	Szórakoztató programok

TeenNick	magyar	Szórakoztató programok
STORY4	magyar	Szórakoztató programok
Life Tv	magyar	Magyar csatornák
BBC Earth	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Ozone TV	magyar	Természet és dokumentumfilmek
Love Nature	angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Arena 4	magyar	Sport
Stingray Classica	angol	Zene
Stingray C-Music	angol	Zene
Stingray iConcerts	angol	Zene
AXN	magyar/angol/cseh	Szórakoztató programok
RTL2	magyar	Magyar csatornák
ATV	magyar	Magyar csatornák
ATV Spirit	magyar	Magyar csatornák
RTL+	magyar	Szórakoztató programok
Sorozat+	magyar	Szórakoztató programok
Cool	magyar	Magyar csatornák
Muzsika TV	magyar	Zene
CBS Reality	magyar/angol/cseh	Szórakoztató programok
Spektrum	magyar	Természet és dokumentumfilmek
TV Paprika	magyar/cseh	Szórakoztató programok
FilmBox	magyar	Filmek
RTL Gold	magyar	Szórakoztató programok
Film Mánia	magyar	Filmek
Film+	magyar	Filmek
National Geographic Channel	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Viasat History	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
HISTORY	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Extreme Sports Channel	magyar/angol/román	Sport
Disney Csatorna	magyar/angol/cseh	Gyerekműsorok
JimJam	magyar/angol/cseh/román/holland	Gyerekműsorok
Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román	Gyerekműsorok
NickToons	magyar	Gyerekműsorok
RTL II HD*	magyar	Magyar csatornák
Film+ HD*	magyar	Szórakoztató programok
MTV Hungary (csatorna neve 2022 április 25-től MTV European)	magyar	Szórakoztató programok
NickMusic	angol	Zene
MTV 90s	angol	Zene
Club MTV	angol	Zene
MTV00s	angol	Zene
MTV 80s	angol	Zene
Fashion TV*	angol	Szórakoztató programok
CNBC*	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
Bloomberg*	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
TV5MONDE	francia	Hírek, idegen nyelvű csatornák
Comedy Central Family	magyar	Szórakoztató programok
AMC	magyar/angol/cseh/román	Filmek
Film4	magyar	Filmek
Sony Movie Channel (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat Film)	magyar/cseh/román	Szórakoztató programok
BBC Earth HD*	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Arena 4 HD*	magyar	Sport
Love Nature HD*	angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Sony Max (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat 2)	magyar/cseh/román	Szórakoztató programok
Galaxy4	magyar	Szórakoztató programok
Viasat Explorer	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Viasat Nature	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Sport1	magyar	Sport
Sport2	magyar	Sport
Auto Motor Sport	cseh/német (felirat: román)	Sport
Direct One HD	magyar	Szórakoztató programok
Nick Jr	magyar	Gyerekműsorok
Blue Hustler	angol	Felnőtt

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.



A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

**Direct One alapsomagok csatornakiosztása 2021. szeptember 15. napjától – nem garantált csatornák:**

Csomag	Csatorna	Nyelv	Tematika	
Plus HD TV	Medium HD TV	Magyar Sláger TV	Magyar	Zene
		Fishing&Hunting	magyar/angol/cseh	Sport
		Digi Sport 1	Magyar	Sport
		Pesti TV	Magyar	Szórakoztató programok
		Dikh TV	Magyar	Szórakoztató programok
		TV2	magyar	Magyar csatornák
		ducktv	szlovák	Gyerekműsorok
		Super TV2	magyar	Szórakoztató programok
		Prime 1	magyar	Magyar csatornák
		Mozi+	magyar	Szórakoztató programok
		Jocky TV	magyar	Magyar csatornák
		TV2 Séf	magyar	Szórakoztató programok
		Izaura TV	magyar	Szórakoztató programok
		TV2 Comedy	magyar	Szórakoztató programok
		TV2 Kids TV	magyar	Gyerekműsorok
		Zenebutik	magyar	Zene
		CNN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
		Digi Sport 1 HD*	Magyar	Sport
		Hír Tv	magyar	Magyar csatornák
		Moziverzum	magyar	Filmek
Spiler1	magyar	Sport		
Spiler2 TV	magyar	Sport		
Cartoon Network	magyar/angol	Gyerekműsorok		
Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög	Gyerekműsorok		
FEM3	magyar	Szórakoztató programok		

Csomag	Csatorna	Nyelv	Tematika	
Plus TV	Medium TV Light TV	TV2	magyar	Magyar csatornák
		Prime 1	magyar	Magyar csatornák
		CNN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
		Magyar Sláger TV	magyar	Zene
		Super TV2	magyar	Szórakoztató programok
		Mozi+	magyar	Szórakoztató programok
		Jocky TV	magyar	Magyar csatornák
		TV2 Séf	magyar	Szórakoztató programok
		Izaura TV	magyar	Szórakoztató programok
		TV2 Comedy	magyar	Szórakoztató programok
		ducktv	szlovák	Gyerekműsorok
		TV2 Kids TV	magyar	Gyerekműsorok
		Zenebutik	magyar	Zene
		Digi Sport 1	magyar	Sport
		Pesti TV	magyar	Szórakoztató programok
		Dikh TV	magyar	Szórakoztató programok
		Fishing&Hunting	magyar/angol/cseh	Sport
		Moziverzum	magyar	Filmek
		Spiler1	magyar	Sport
		Spiler2 TV	magyar	Sport
Cartoon Network	magyar/angol	Gyerekműsorok		
Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög	Gyerekműsorok		
Digi Sport 1 HD*	magyar	Sport		
Hír TV	magyar	Magyar csatornák		
FEM3	magyar	Szórakoztató programok		

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

**Direct One prémium csomagok csatornakiosztása 2020. november 15. napjától:**

Csomag	Csatorna	Nyelv	Tematika
FilmBox Pak	FilmBox Extra HD*	magyar	Film
	FilmBox Premium*	magyar	Film
	FilmBox Stars	magyar/cseh	Film
	FilmBox Family	magyar/cseh	Film
	Fightbox	magyar	Sport
	Docubox	magyar	Dokumentumfilm
HBO HD Pak	HBO	magyar/magyar/eredeti	Film
	HBO2	magyar/angol/cseh	Film
	HBO3	magyar	Film
	HBO HD*	magyar/eredeti	Film
CinemaxPak	Cinemax	magyar/angol/cseh/román	Film
	Cinemax2	magyar/angol/cseh/román	Film
Active Pak	Hustler TV	angol	
	Private TV	angol	
	Vixen HD*	angol	
	Eroxx	magyar	

Csomag	Csatorna	Nyelv	Tematika
HBO MaxPak	HBO	magyar/magyar/eredeti	Film
	HBO2	magyar/angol/cseh	Film
	HBO3	magyar	Film
	HBO HD*	magyar/eredeti	Film
	Cinemax	magyar/angol/cseh/román	Film
	Cinemax2	magyar/angol/cseh/román	Film

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

1./c melléklet Elérhető csatornák frekvencialistája

Garantált csatornák frekvencialistája 2022. április 15. napjától

Csatornahely	Csatorna	Frekvencia/polarizáció	MODCOD
1	M1	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
2	M1 HD	11727MHz/V	8PSK - 30000 - 5/6
3	M2/Petőfi TV	12072MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
4	M2 HD	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
5	M4	11900MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8

6	M4 HD	11843MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
7	M5	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
8	M5 HD	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
9	Duna TV	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
10	Duna HD	11843MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
11	Duna World	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
13	Comedy Central	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
14	Comedy Central Family	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
15	Paramount Network	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
16	RTL Klub	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
18	Direct One	11958MHz/v	QPSK - 28000 - 7/8
19	RTL2	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
20	RTL+	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
21	Sorozat+	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
24	Cool	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
25	TV4	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
26	STORY4	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
27	Viasat3	12092MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
28	Viasat6	12092MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
30	ATV	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
32	Life Tv	11938.46MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
34	Muzsika TV	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
35	CBS Reality	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
36	Spektrum Home	11785MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
37	Spektrum	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
38	TV Paprika	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
39	ATV spirit	11766.00 MHz	QPSK - 28000 - 7/8
41	Epic Drama HD*	12687MHz/V	QPSK - 28800 - 3/5
42	FilmBox Extra HD*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
43	FilmBox	11747MHz/H	QPSK - 28000 - 5/6
45	RTL Gold	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
47	Film4	12130MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
48	AXN	12092MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
49	Sony Movie Channel (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat Film)	12092MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
50	Sony Max (csatorna neve 2022 március 22-től Viasat 2)	12092MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
51	AMC	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
52	Filmcafe	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
53	Film Mánia	11996MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
54	Film+	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
55	FilmBox Premium*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
56	FilmBox Stars Plus	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
57	FilmBox Family	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
58	HBO	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
59	HBO2	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
60	HBO3	11900MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
61	Cinemax	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
62	Cinemax2	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
63	BBC Earth	11996 MHz/V	DVB-S- QPSK- "7/8"
65	Ozone TV	12188 MHz/V	DVB-S- QPSK- "7/8"
68	National Geographic Channel	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
69	Nat Geo Wild	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
70	Love Nature	11938 MHz/H	DVB-S- QPSK- "7/8"
72	Viasat Explorer	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
73	Viasat History	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
74	HISTORY	12149MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
75	Viasat Nature	11765.84MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
80	Sport1	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
81	Sport2	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
86	Arena 4	12264 MHz/V	DVB-S- QPSK- "7/8"
87	Extreme Sports Channel	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
88	Auto Motor Sport	11996MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
93	Fightbox	11977MHz/H	8PSK - 30000 - 3/4
94	Docubox	11977MHz/H	8PSK - 30000 - 3/4
98	Galaxy4	12130MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
100	Disney Csatorna	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
101	JimJam	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
102	Nickelodeon	12072MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
103	Minimax	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
107	TeenNick	12072MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8

108	Nick Jr	12072MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
110	NickToons	12072MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
111	Direct One HD	11958 MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
112	RTL Klub HD*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
113	BBC Earth HD*	12015 MHz/H	DVB-S2- 8PSK- "3/4"
115	Love Nature HD*	11843 MHz/V	DVB-S2- 8PSK- "3/4"
118	HISTORY HD*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
119	National Geographic HD	11747MHz/H	QPSK - 28000 - 5/6
120	Nat Geo Wild HD*	12015MHz/H	8PSK - 30000 - 3/4
123	Arena 4 HD*	11804 MHz/V	DVB-S2- 8PSK- "3/4"
124	Sport 1 HD*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
125	HBO HD*	11843MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
126	RTL II HD*	11804MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
127	Film+ HD*	11804MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
129	Mooz Dance SD*	11747MHz/H	QPSK - 28000 - 5/6
130	MTV Hungary (2022 április 25-ig)	12072MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
130	MTV European (korábbi MTV Hungary csatorna; új frekvencián 2022 április 25-től)	12226 MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
132	NickMusic	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
133	MTV 90s	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
134	MTV Hits	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
135	Club MTV	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
137	MTV00s	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
138	MTV 80s	12226MHz/V	QPSK - 27500 - 5/6
141	Stingray Classica	12264 MHz/V	DVB-S- QPSK- "7/8"
142	Stingray C-Music	11919 MHz/V	DVB-S- QPSK- "7/8"
144	Fashion TV*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
152	CNBC*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
153	Bloomberg*	12034MHz/V	8PSK - 30000 - 3/4
162	CGTN	12418MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
165	TV5MONDE	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
167	Vixen HD*	11804 MHz	8PSK - 30000 - 3/4
170	Blue Hustler	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
171	Hustler TV	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
172	Private TV	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
173	Eroxx	11977MHz/H	8PSK - 30000 - 3/4

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

Nem garantált csatornák frekvencialistája 2021. szeptember 15. napjától

Csatornahely	Csatorna	Frekvencia/polarizáció	MODCOD
17	TV2	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
22	Super TV2	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
23	Prime 1	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
29	Mozit+	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
31	Pesti TV	11727 MHz	QPSK - 28000 - 7/8
33	Magyar Sláger TV	12130 MHz/V	QPSK - 4110 - 7/8
40	HírTV	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
44	Jockey TV	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
46	Moziverzum	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
76	Dikh TV	12130 MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
77	TV2 Séf	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
78	Izaura TV	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
79	FEM3	12264MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
82	Spíler1	11766MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
83	Spíler2 TV	11727MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
85	Digi Sport	12130 MHz/H	DVB-S- QPSK- "7/8"
90	Fishing&Hunting	11785 MHz/V	QPSK - 2570 - 7/8
97	TV2 Comedy	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
104	ducktv	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
105	Cartoon Network	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
106	Boomerang	11938MHz/H	QPSK - 28000 - 7/8
109	TV2 KidsTV	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8

Hatályos: 2022. április 15. napjától

122	Digi Sport 1 HD*	11823 MHz/H	DVB-S2- 8PSK- "5/6"
128	Zenebutik	11919MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8
150	CNN	11958MHz/V	QPSK - 28000 - 7/8

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

A HD csatornák nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

\*A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600, MZ52), saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

## 2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak

### 2/a. sz. Melléklet: Havi díjak

Alapcsomagok	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
Start*	1 000 Ft
Smart	7 000 Ft
Plus	9 000 Ft
Smart Now	6 000 Ft
Plus Now	8 000 Ft

\* A Start csomag határozatlan idejű szerződéssel rendelhető. A Start csomaghoz a Szolgáltató mediaboxot nem biztosít. A Start csomag csak önállóan rendelhető, mellé prémium csomag(ok) vagy extra mediabox(ok) nem vehetők igénybe.

Prémium csomagok	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
HBO Pack	3 000 Ft
Cinemax Pack	2 000 Ft
Filmbox Pack	2 000 Ft
Night Pack	4 000 Ft

Ajánlatok több TV-re	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) 2. extra vevőeszköz havi használati díj	2.605 Ft
2.) 3. extra vevőeszköz havi használati díj	2.605 Ft

Direct One szolgáltatás eléréséhez az alábbi csomagok közül egy megrendelése minimum szükséges: Start / Smart / Smart Now/ Plus/ Plus Now.

Egyéb havidíjak	Bruttó (Ft)
Korlátozott Szolgáltatás havi díja	1.000 Ft
Szüneteltetés havi díja	1.250 Ft

Azon csomagok, illetve csatornák díja, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít:

Havidíj	Bruttó (Ft)
1.) Családi csomag	5.510 Ft
2.) Plusz csomag: Viasat Explorer, Viasat History, AXN, Cartoon Network,	1.305 Ft
3.) Plusz Sport: tartalmazza a Plusz csomag csatornáit + SPORT1 és	1.825 Ft
4.) Direct+ promo: meglévő Direct Medium, Direct Medium DVR, vagy	1.000 Ft
5.) Cinemax	3.075 Ft
6.) HBO HD	1.000 Ft
7.) Hustler TV	2.500 Ft
8.) Daring! TV	2.500 Ft
9.) Direct Light Card Only	3.500 Ft
10.) Direct Medium DVR csomag: tartalma megegyezik a Direct Medium	6.770 Ft
11.) Direct+ DVR csomag: tartalma megegyezik a Direct+ csomagéval, a	7.810 Ft
12.) SuperPak csomag és első DVR mediabox	12.240 Ft
13.) Light TV	4.500 Ft
14.) Medium TV	5.200 Ft
15.) Plus TV	6.240 Ft
16.) HBO Pak	3.075 Ft
17.) HBO MaxPak	3.645 Ft
18.) HD Pak	2.500 Ft

19.) 2. dekódoló kártya	2.605 Ft
-------------------------	----------

Alapsomagok (Alap szolgáltatások)	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) Közszolgálati csomag	1.000 Ft
2.) Medium Now TV (Medium HD TV csak kártyával)	6.600 Ft
3.) Medium HD TV	7.600 Ft
4.) Plus Now TV (Plus HD TV csak kártyával)	7.740 Ft
5.) Plus HD TV	8.740 Ft

Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások)	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) HBO HD Pak	3.350 Ft
2.) Cinemax Pak	990 Ft
3.) FilmBox Pak	2.000 Ft
4.) Active Pak	3.115 Ft

Kiegészítő szolgáltatások	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) DVR: az eszköz használata után fizetett bérleti díj Medium TV és Plus TV programcsomagokhoz, a programcsomagokkal nyújtott mediabox helyett biztosított műsorrögzítő funkcióval ellátott mediabox választása esetén	1.500 Ft
2.) 4. CAM vevőeszköz havi használati díj	2500 Ft
3.) 4. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
4.) 2. műsorrögzítő funkcióval rendelkező (DVR) mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	3.605 Ft
5.) DVR Ready rögzítés külső merevlemezre, TV portál, DLNA	900 Ft

## 2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak

Egyszeri díjak	Bruttó díjak (Ft)
Mediabox letéti díj Philips DSR 6010, DSR 2111, DSR 4101 és HUMAX UD-FOX típusú készülékek esetén	20.000 Ft + Áfa
Mediabox letéti díj Philips DSR 8111 típusú készülék esetén	65.000 Ft + Áfa
Mediabox letéti díj HUMAX UD-FOX HD típusú készülék esetén	18.000 Ft + Áfa
Mediabox letéti díj Kaon HD CO3600 típusú készülék esetén	13.000 Ft + Áfa
Dekódoló kártya letéti díj	3.000 Ft + Áfa
Új Dekódoló kártya díja: az eredeti kártya elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya pótlása esetén fizetendő díj.	6.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér SD mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	20.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér DVR mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	65.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér HD (de nem DVR) mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	18.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér dekódoló kártya 8 napon belüli visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	3.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér Kaon CO3600 típusú mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	18.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér MZ52 típusú mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	18.000 Ft + Áfa
Szerződés szerinti kötbér CAM modul visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	9.000 Ft + Áfa
Mediabox csere díj (Előfizető kérésére)	2.500 Ft
Távírányító: a mediaboxhoz tartozó távírányító elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válása esetén fizetendő díj minden táv-írányító típus esetében.	1.500 Ft
Dekódoló kártya szerződés szerinti kötbér: a kártya elvesztése, megsemmisülése vagy használhatatlanná válása esetén fizetendő díj (anélkül, hogy a Szolgáltató új kártyát biztosítana).	3.000 Ft
Korlátozott Szolgáltatás visszakapcsolásának díja (az Előfizető díjtarozása miatt korlátozott Szolgáltatás követően a teljes Szolgáltatás visszaállításának díja)	2.000 Ft
Adminisztrációs díj: az ismételt szerződéskötéskor fizetendő díj, amennyiben a korábbi előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondta fel	5.729 Ft
Kiszállási díj (munkanapokon):	8.000 Ft
Kiszállási díj (munkaszüneti napokon):	12.000 Ft
Számla ismételt megküldése (másolat díja):	500 Ft
Részletfizetés engedélyezésének adminisztrációs díja	1 500 Ft
1. fizetési felszólítás díja	750 Ft
2. fizetési felszólítás díja	750 Ft
Felmondó levél kiküldésének díja (kizárólag az Előfizető szerződésszegésére alapozott Szolgáltatói felmondás esetén)	600 Ft
Induló csomagdíj	4.200 Ft
Követeléskezelési díj	2 500 Ft (legfeljebb 10 000 Ft tartozás esetén); A tartozás összegének 10%-a, de legalább 3 000 Ft, legfeljebb 10 000 Ft (10 000 Ft-ot meghaladó tartozás esetén).
Az Előfizető általi bejelentés hangfelvételének első, díjmentes másolását követő további másolatok díja másolatonként	3.000 Ft



Átírás díja	2000 Ft
-------------	---------

Letéti díj: A Szolgáltató által az Előfizető birtokába és használatába adott Beltéri egység és/vagy Dekódoló kártya értékének biztosítékául szolgáló, a Szerződés megkötése utáni első számlán fizetendő díj. A Beltéri egység és a Dekódoló kártya rendeltetésszerű állapotban történő visszaszolgáltatása esetén a letét összege az Előfizetőnek a Szerződés megszűnésekor visszajár oly módon, hogy a Szolgáltató ezen összeget a berendezés visszaszolgáltatásától számított 30 napon belül fizeti vissza.

### 3. sz. melléklet: Minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő napokban mérve.	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja.	≤15 nap
Hibaelhárítás ideje	A Szolgáltatót terhelő hibák elhárításának ideje: a hibabejelentéstől a Szolgáltatás megfelelő minőségben történő ismételt rendelkezésre állásáig	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja.	≤72 óra
Bit hibaarány	<p>Az Előfizetői Hozzáférsi Ponton mért bit hibaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt.</p> <p>Az Előfizetői Hozzáférsi Ponton mért bit hibaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás után.</p>	<p>A mutatók az Előfizetői Hozzáférsi Ponton mért bit hibaarányok mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra hibajavítás előtt illetve hibajavítás után, azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett és megfelelő időjárási körülmények között kerül sor.</p> <p>Az adatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.</p>	<p>≤5x10<sup>-3</sup></p> <p>≤1x10<sup>-8</sup></p>
Modulációs hibaarány	Az Előfizetői Hozzáférsi Ponton mért modulációs hibaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke.	<p>A mutató az Előfizetői Hozzáférsi Ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett valamint megfelelő időjárási körülmények között kerül sor.</p> <p>Az adatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.</p>	≥7.5 dB

## 4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

### 1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-a, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és az egyéb irányadó adatvédelmi jogszabályi rendelkezések alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („Tájékoztató”) alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek („ÁSZF”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF 6. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről, továbbá adatvédelmi jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizetők adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR);
- b) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- c) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- d) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet (Adatvédelmi NMHH Rendelet);
- e) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet;
- f) A jelen ÁSZF-ben, illetve Tájékoztatóban hivatkozott, személyes adatok kezelésére vonatkozó egyéb jogszabályok.

### 3. Definíciók

#### (I) Előfizető:

Lásd ÁSZF 6. sz. melléklet, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi rendelkezéseket.

#### (II) Ügyfél:

Lásd ÁSZF 6. sz. melléklet.

#### (III) Személyes adat:

azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

#### (IV) Adatkezelés:

A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

#### (V) Adatkezelő:

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait

és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

**(VI) Adatfeldolgozó:**

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

**(VII) Profilalkotás:**

Személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

**(VIII) Adatvédelmi incidens:**

A biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

**4. A Szolgáltató (adatkezelő) elérhetőségei:**

A Szolgáltató neve: Canal+ Luxembourg S. à r.l.

A Szolgáltató székhelye: Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg

A Szolgáltató nyilvántartási száma: B 87.905

A Szolgáltatót nyilvántartja: Registre Commerce et des Sociétés du Grand-Duché de Luxembourg

A Szolgáltató telefonszáma, e-mail címe és egyéb elérhetőségei: az ÁSZF 1. pontja

A Szolgáltató weboldala: <https://www.directone.hu/>

**5. A Tájékoztató frissítése és elérhetősége**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a módosítást követő hatállyal módosítsa, figyelemmel a vonatkozó jogszabályokban foglalt korlátozásokra és szükség esetén az érintettek megfelelő időben történő előzetes tájékoztatásával. A jelen Tájékoztató módosítására különösen abban az esetben kerülhet sor, ha arra jogszabályváltozás, adatvédelmi hatósági gyakorlat, üzleti- vagy érintetti igény, új, személyes adatok kezelésével járó tevékenység, vagy újonnan felfedezett biztonsági kockázat miatt szükség van. Kérésére a Szolgáltató megküldi az érintetteknek a mindenkor hatályos Tájékoztató egy példányát.

**6. Specifikus adatvédelmi feltételek**

Egyes külön esetekben specifikus adatvédelmi feltételek is alkalmazandók lehetnek, melyekről az érintettek külön tájékoztatást kapnak. Ilyen például a Szolgáltató által a Honlapon használt cookiek-kal (sütikkel) kapcsolatos tájékoztatás.

**7. A kezelt adatok köre és az adatkezelési célok**

A kezelt adatok köre, az adatkezelési célok, az adatkezelés jogalapja, valamint az adatkezelés időtartama az alábbi táblázatban kerül bemutatásra. Ha egy adatkezelési cél a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, a jogos érdek megállapításához használt érdekmérlegelési tesztet a Szolgáltató a fenti elérhetőségeken valamelyikére benyújtott kérés esetén rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató kifejezetten felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a személyes adatokat a Szolgáltató nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor

tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

Az egyes adatkezelési műveletek:

**7.1. Az Előfizetői Szerződés teljesítésével, azonosító, elérhetőségi és számlázási adatokkal, valamint a személyazonosság ellenőrzésével, vizsgálatokkal kapcsolatos adatkezelési műveletek**

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p>Előfizetői Szerződés létrehozatala és teljesítése, díjak számlázása</p> <p>A fenti körbe tartozik az Előfizetői Szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses kommunikációval kapcsolatos adatkezelés, továbbá az Igénybejelentés következtében az Ügyfél vagy Előfizető kérésére, az Előfizetői Szerződés megkötését megelőző lépések megtételéhez szükséges adatkezelés is.</p> <p>A fenti körbe tartozik továbbá az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjak megfizetését az Előfizetői Szerződésben vállaló Számlafizető személyes adatainak a fenti célból történő kezelése.</p>	<p>Természetes személy Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén: GDPR 6. cikk (1) b) pontja (az érintett Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés teljesítése, vagy az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele).</p> <p>Üzleti Előfizetővel, valamint természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén: GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizető jogos érdekeinek érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő Előfizető közötti szerződéses kommunikáció lefolytatása, a vonatkozó Előfizetői Szerződés teljesítése, erre tekintettel a fenti személyek jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p>Az Eht. 154. § (1) értelmében a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az Eht.-ban foglalt kiegészítésekkel kezeli. Az Eht. 154. § (2) értelmében továbbá ha az adott Előfizető esetében értelmezhető, a Szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást</p>	<p>Az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok (a jelen Tájékoztató 8. pontjában írtak szerint).</p>	<p>Az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 év; ezen időtartamot előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (1)-(2)).</p> <p>A Szolgáltatót terhelő adózási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok annak a naptári évnek az utolsó napjától számított 5 évig kezelendők, amelyben az adóról bevallást, adatbejelentést, bejelentést kellett volna tenni, illetve bevallás, adatbejelentés, bejelentés hiányában az adót meg kellett volna fizetni (Art. 78. § (3), 202. § (1)).</p> <p>A Szolgáltatót terhelő számviteli kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 8 évig őrzendők (Sztv. 168-169. §).</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<p>folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az Előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:</p> <p>a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;</p> <p>b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;</p> <p>c) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;</p> <p>d) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;</p> <p>e) az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma;</p> <p>f) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;</p> <p>g) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.</p>		
<p>Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése</p>	<p>Természetes személy Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén: GDPR 6. cikk (1) b) pontja (az érintett Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés teljesítése, vagy az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele).</p> <p>Üzleti Előfizetővel, valamint természetes személynek nem minősülő Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén: GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizető jogos érdekeinek érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizető közötti szerződéses kommunikáció lefolytatása, a vonatkozó Előfizetői Szerződés teljesítése, erre tekintettel a</p>	<p>A Előfizetők (felhasználók) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok (a jelen Tájékoztató 8. pontjában írtak szerint).</p>	<p>Az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 (egy) év; ezen időtartamot előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (1)-(2)).</p> <p>Az előfizetői létesítési pont tekintetében a személyes adatokat a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 (egy) év + 30 nap időtartamig kezeli az esetleges elszámolások ellenőrzése, valamint az előfizetői igények biztosítása, ellenőrzése érdekében.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<p>fenti személyek jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p>Az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez nem szükséges, számlázással és kapcsolódó díjak beszedésével, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérésével adatkezelés esetén: GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez nem szükséges, számlázással és kapcsolódó díjak beszedésével, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérésével kapcsolatos adatkezelés, erre tekintettel a Szolgáltató jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p>Eht. 157. § (2) szerint számlázással és kapcsolódó díjak beszedésével, valamint Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérésével kapcsolatos adatkezelés.</p>		<p>A Szolgáltatót terhelő adózási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok annak a naptári évnek az utolsó napjától számított 5 évig kezelendők, amelyben az adóról bevallást, adatbejelentést, bejelentést kellett volna tenni, illetve bevallás, adatbejelentés, bejelentés hiányában az adót meg kellett volna fizetni (Art. 78. § (3), 202. § (1)).</p> <p>A Szolgáltatót terhelő számviteli kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 8 évig őrzendők (Sztv. 168-169. §).</p>
<p>Az Előfizető e-mail címével, az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatokkal kapcsolatos adatkezelés (a fentebb felsorolt adatkezeléseket ide nem értve) az Előfizetővel való kapcsolattartás és a számlázási folyamatok megkönnyítése céljából</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett Előfizető önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a fenti elérhetőségei az Előfizetővel való kapcsolattartás és a számlázási folyamatok megkönnyítése céljából nem kezelhetők.</p>	<p>Az Előfizető e-mail címe, az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatai.</p>	<p>Az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában az Előfizetői Szerződés megszűnéséig.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p>Személyazonosság ellenőrzése az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban</p>	<p>Az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése tekintetében (mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés esetén): GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése).</p> <p>Az Eht. 129. § (2) értelmében a Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, illetve adategyeztetés érdekében köteles az Egyéni Előfizetőnek, valamint Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személynek a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizni.</p> <p>Az Eht. 129. § (2a) értelmében az Előfizető személyazonosságának sikeres ellenőrzésének hiányában az Előfizetői Szerződés nem köthető meg, valamint a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását nem kezdheti meg.</p> <p>Ha az Előfizető nem rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, a Szolgáltató az ellenőrzést az Egyéni Előfizető vagy Üzleti Előfizető esetén az Előfizetői Szerződést aláíró személy - által személyesen bemutatott, Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány vagy engedély alapján végzi el, előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban (22/2020. NMHH r. 33. § (5)).</p>	<p>Ha a Felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői Szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltató ÁSZF-je határozza meg (Eht. 129. § (3)).</p> <p>Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a fenti nyilatkozatot az ÁSZF-ben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja (Eht. 129. § (4)).</p>	<p>Az Eht. 129. § (2b) szerint a Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében, ha az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon Szolgáltatások (Eht. 134. § (16)) szerinti határozott időtartamú Előfizetői Szerződések láncolata az egy évet meghaladja, akkor az Előfizetői Szerződés megkötésének napját követő 1 év múlva, majd évente az évforduló napjáig az Előfizető, harmadik személynek történő SIM kártya átadása (Eht. 127. § (2b) esetén harmadik személy adatainak egyeztetésére köteles.</p> <p>Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetében az Előfizető személyazonossága igazolását on-line regisztráción keresztül is kezdeményezheti a Szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, illetve elvégezheti a fenti adategyeztetés során (Eht. 129. § (2c)).</p>
<p>A Szolgáltató szerződéses partnerei teljesítőképességével kapcsolatos ellenőrzés</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p>	<p>A teljesítőképesség ellenőrzésével kapcsolatos adatok (meglévő,</p>	<p>A megrendeléstől számított 5 év (Ptk. 6.22. § (1)), tekintettel arra, hogy a polgári jogi követelések 5 év alatt évülnek</p>



Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	A jogos érdek: a teljesítőképesség ellenőrzése, illetve a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve a kockázatok felmérése és elkerülése.	Szolgáltatóval szembeni tartozások összege, lejárata), vonatkozó dokumentáció (például: meglévő szerződés(ek), számlák), kapcsolattartási adatok.	el.

## 7.2. Előfizetői listákkal, előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
Előfizetői listákkal, előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés	<p>GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése), Eht. 160. § (1)-(3) értelmében a Szolgáltató Előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett Szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelyek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.</p> <p>A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőjéről évente egy alkalommal előfizetői névjegyzéket készít, amelyet elektronikusan – a Honlapon keresztül – bárki számára hozzáférhetővé tesz és ezt az internetes előfizetői névjegyzéket folyamatosan frissíti. Ha a Szolgáltató az előfizetői névjegyzéket a Honlapon kívül elektronikuis adathordozón is hozzáférhetővé teszi, azt legalább évente frissíti.</p> <p>Az adatok körénél meghatározott adatok esetén az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett Előfizető önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában ezen személyes adatai előfizetői névjegyzék készítése céljából nem kezelhetők.</p>	<p>Az előfizetői névjegyzék tartalmazza a Szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatása Előfizetőinek adatait, az Előfizető ehhez történő hozzájárulásától függően. A Szolgáltató minden helyhez kötött telefonszolgáltatására Előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó Végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig, valamint egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám feltüntetését is (22/2020 NMHH r. 31. § (3)).</p> <p>Az Előfizető külön költség nélkül kérheti, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kimaradjon a névjegyzékből;</li> <li>- a névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;</li> </ul>	<p>Az előfizetői listák tekintetében az érintett Szolgáltatástól függő, a jelen pont alatt meghatározott adatkezelési művelet tekintetében irányadó adatmegőrzési idő, az előfizetői névjegyzék kapcsán a névjegyzék elérhetőségi ideje.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
		- lakcímét csak részben tüntessék fel a névjegyzékben (Eht. 160. § (4)).	

### 7.3. Hibaelhárítással, a Szolgáltatások minőségével kapcsolatos jogvitákkal kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p><b>Hibabejelentések kezelése, hibaelhárítás</b></p> <p>Telefonon tett Hibabejelentések esetén továbbá „A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetőikkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése” adatkezelési célnál megadottak irányadók.</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése), Eht. 141. § szerint a Szolgáltató kötelezettsége a Hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések rögzítése, a hibabejelentési nyilvántartás vezetése. A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl a fenti nyilvántartásba kell vennie.</p>	<p>Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Hibabejelentésben szereplő, valamint a Hibával és a hibaelhárítással kapcsolatos, a szolgáltatói Hibabejelentési nyilvántartásban szereplő adatok (a jelen Tájékoztató 8. pontjában írtak szerint).</p>	<p>A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább <b>1 évig</b> kell megőrizni (Eht. 141. § (1)).</p>
<p><b>A Szolgáltatások illetve a Szolgáltatásokhoz kapcsolódó kedvezmények minőségének ellenőrzése, és az azokkal kapcsolatos jogviták tekintetében a jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából történő adatkezelés</b></p>	<p>GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: igényérvényesítés a Szolgáltató részéről, és az érintett által esetlegesen kezdeményezett jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés.</p>	<p>Az érintett jogvitával kapcsolatos adatok (ideértve különösen a Szolgáltatás minőségével kapcsolatos érintetti kifogásokat, valamint a Szolgáltató ezzel kapcsolatos álláspontját, az esetleges vizsgálatok eredményeit és a jogvita kimenetelét).</p>	<p>Polgári jogi igény érvényesítésével, kötelezettség teljesítésével kapcsolatban az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított <b>5 év</b> (Ptk. 6.22. § (1)), tekintettel arra, hogy a polgári jogi követelések 5 év alatt évülnek el.</p>

### 7.4. Üzletszerzési, valamint tudományos-, közvélemény- és piackutatási célú adatkezelés

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p><b>Általános és személyre szabott marketinganyagok küldése</b></p>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Grtv. 6. § (1) (az érintett előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulása).</p> <p>Postai úton küldött marketinganyagok esetén: Grt. 6. § (4) szerint, figyelemmel a Grt. 6. § (9) foglaltakra – címzett reklámküldemény (egyszerre legalább 500 címzett részére feladott, Grtv. 6. § (9) szerinti postai küldemény) postai úton az érintettek előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is</p>	<p>A címzett neve, valamint – a marketinganyagok kapcsolattartási csatornája szerint – címe, e-mail címe, telefonszáma, személyre szabott marketinganyagok esetén továbbá a Szolgáltató által kínált Szolgáltatásokkal kapcsolatos érdeklődési kör, jelzett preferenciák (például: milyen programok iránt érdeklődik az érintett).</p>	<p>Az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<p>küldhető, feltéve, ha a Szolgáltató biztosítja azt, hogy az érintett a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa.</p> <p>Személyre szabott marketinganyagok (profilalkotás) esetén továbbá: GDPR 22. cikk (2) c) – az érintett kifejezett hozzájárulása.</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában marketinganyagok a részére nem küldhetők.</p>		
<p><b>Piackutatási, ügyfélelégedettségi célú adatkezelés a Szolgáltató Szolgáltatásainak fejlesztése, ügyfélelégedettség növelése érdekében</b></p> <p>A Szolgáltatások fejlesztése körébe tartozik a Szolgáltatásoknak az Előfizetői igényekhez történő szabása, a minél költséghatékonyabb szolgáltatási megoldások megtalálása, valamint a minél nagyobb előfizetői érdeklődést, elégedettséget kiváltó szolgáltatási megoldások megtalálása, azok továbbfejlesztése.</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Profilalkotás esetén továbbá: GDPR 22. cikk (2) c) – az érintett kifejezett hozzájárulása.</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában az érintett nem vehet részt a vonatkozó piackutatásban, ügyfélelégedettségi mérésben.</p>	<p>Az érintett neve, valamint a piackutatáshoz, ügyfélelégedettségi méréshez kapcsolódó elérhetőségei (ideértve különösen: e-mail cím, telefonszám, cím) és a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során felvett vagy keletkezett egyéb adatok (például: a preferált televíziós programokkal és programcsomagokkal kapcsolatos előfizetői vélemény).</p>	<p>A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során gyűjtött adatok anonimizálásáig.</p> <p>A Szolgáltató a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során felvett, valamint keletkezett adatokat – amennyiben azok az érintettekkel történő kapcsolattartáshoz, valamint további adatkezelés céljából nem szükségesek – a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés elvégzését követően haladéktalanul anonimizálja, így ezen időponttól a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során felvett, valamint keletkezett adatok az érintettekhez nem kapcsolhatók.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<b>Nyereményjátékok szervezése és lefolytatása</b>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában az érintett nem vehet részt az érintett nyereményjátékban.</p>	Az érintett neve, valamint a nyereményjátékhoz kapcsolódó elérhetőségei (ideértve különösen: e-mail cím, telefonszám, cím) és a nyereményjáték során felvett vagy keletkezett egyéb adatok (például: a díjazás ténye).	Az érintett hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában a nyereményjáték lezárásáig (a győztes(ek) kiválasztásáig, kihirdetéséig), illetve a nyeremények kiküldéséig.

#### **7.5. A Honlap vonatkozásában a MyDTH fiókkal és a visszahívás funkcióval kapcsolatos adatkezelés**

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<b>MyDTH fiókkal kapcsolatos adatkezelés, az ügyféllel való kapcsolattartás</b>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a MyDTH fiók használata nem biztosítható.</p>	Az érintett ügyfélszáma és vezetéknéve, valamint a MyDTH fiókhoz tartozó további adatok, így különösen a MyDTH fiókban megadott email cím, amelyen a Szolgáltató kapcsolattartási célból kommunikálhat az érintettel.	A MyDTH fiók törléséig (az érintett hozzájárulásának visszavonásáig).
<b>Call me back (visszahívás) funkció biztosítása</b>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a visszahívás funkció nem biztosítható.</p>	<p>A visszahívást igénylő érintettnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott elérhetősége (telefonszáma).</p> <p>A Szolgáltató által a visszahívást követően bonyolított hívások hanganyaga. A felvételeken az érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.</p>	<p>A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában az adott hangfelvételt és a kapcsolódó személyes adatokat a Szolgáltató <b>5 évig</b> őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a Szolgáltató esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.</p> <p>Telefonon tett fogyasztói panaszok esetén „A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
			fogyasztónak minősülő Előfizetőkkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése” adatkezelési célnál megadott adatmegőrzési idő irányadó.

A Honlappal kapcsolatos további tájékoztatás a honlappal kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatóban érhető el (<https://www.directone.hu/a-direct-one-rol/adatvedelem/>).

## 7.6. A Szolgáltató ügyfélszolgálatával kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<b>A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetőkkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése</b>	GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése).  Az Fgytv. 17/B. § (3); az Eht. 141. § (1) szerint a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett Panaszt, illetve Hibabejelentést (együttesen: Bejelentés), és az egyéb, Bejelentésnek nem minősülő Megkeresést hangfelvétellel rögzíteni kell és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani.	A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül fogadott és indított hívások hanganyaga. A felvételeken az Előfizetők és egyéb, Előfizetőnek nem minősülő érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.  Ha a hangfelvétel tartalmazza a Panaszról felvett jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket (Fgytv. 17/A. § (5)) – ide nem értve a Panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és 5 évig meg kell őrizni.	A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább <b>1 évig</b> kell megőrizni (Eht. 141. § (1)).  Egyéb, a telefonos ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti kommunikáció esetén a telefonbeszélgetés rögzítésétől számított <b>5 év</b> (Fgytv. 17/B. § (3)).
<b>Írásban, e-mailben vagy szóban tett Előfizetői Panaszok, termékzavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igények kezelése</b>	Fogyasztói Panaszok kezelése esetén: az Fgytv. 17/A. § (2)-(6) szerint a Szolgáltató köteles a fogyasztónak minősülő érintettek Panaszát megvizsgálni, és amennyiben az érintett a Panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát – a Panasz	Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Panaszban szereplő egyéb adatok.  Emellett a fogyasztói Panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a Panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, az érintett Panaszának részletes leírását, az érintett által bemutatott iratok,	A Szolgáltató a Panaszról felvett jegyzőkönyvet, valamint a Szolgáltató Panaszra adott válaszában másolati példányát <b>5 évig</b> köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni (Fgytv. 17/A. § (7)).  A kötelezőzavatossági, termékszavatossági,

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<p>jellege szerint – az érintett részére átadni vagy megküldeni.</p> <p>Kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény esetén: az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („19/2014. Korm. r.”) 4. § (1) szerint a Szolgáltató a fogyasztónak minősülő érintett nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. Az érintett ezzel kapcsolatban nyilatkozik arról, hogy hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez (GDPR. 6. cikk (1) a) pontja).</p> <p>A jegyzőkönyv felvétele hiányában a kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény intézésére a Szolgáltató nem képes.</p>	<p>dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a Szolgáltató nyilatkozatát az érintett Panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz kivételével - a fogyasztó aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyv a 19/2014 Korm. rendelet 4. § (1) szerint rögzíti az érintett fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014 Korm. rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez, az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, a szerződés Szolgáltató általi teljesítésének időpontját, a hiba bejelentésének időpontját és a hiba leírását, szavatossági vagy jótállási igénye alapján az érintett által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá – ide nem értve azt az esetet, ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni – a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát, emellett a kapcsolódó jegyzőkönyvben felvett további adatok.</p>	<p>kötelező- és önként vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató – a 19/2014 Korm. rendelet 4. § (6) értelmében – annak felvételétől számított <b>3 évig</b> köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.</p> <p>Emellett a Szolgáltató a jótállás érvényesítésével kapcsolatban kezelt adatokat a jótállási idő végéig, a termékszavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a termék forgalomba hozatalától számított <b>2 évig</b> (Ptk. 6:169. § (2)), a kellékszavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a kellékszavatosság érvényesíthetőségéig kezeli.</p> <p>A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül az Fgytv. szerinti fogyasztói Panasznak, így amennyiben az érintett kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény érvényesítése mellett az Fgytv. szerinti Panasszal is kíván élni, úgy ezt külön kell megtennie a Szolgáltatónál.</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igények kezelésével kapcsolatos hozzájárulás visszavonása esetén a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az érintett ezzel kapcsolatban nem kíván igényt érvényesíteni.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p><b>Panasznak vagy Igénybejelentésnek nem minősülő egyéb Megkeresések kezelése</b></p>	<p>Egyéb fenti körbe nem tartozó Megkeresések tekintetében: GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában az érintett Megkeresése nem kezelhető.</p>	<p>Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Megkeresésben szereplő adatok.</p>	<p>A hozzájárulás visszavonása hiányában a személyes adatokat a Szolgáltató a kommunikációtól (Megkereséstől) számított <b>5 évig</b> őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a Szolgáltató esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.</p>
<p><b>Oktatási, minőségbiztosítási célú adatkezelés a Szolgáltató ügyfélszolgálatának működési színvonalának megtartása, fejlesztése, minőségbiztosítás és az ügyfélelégedettség növelése érdekében</b></p> <p>Az oktatási cél a Szolgáltató ügyfélszolgálatának mindenkor munkavállalói betanítását, folyamatos képzését foglalja magában.</p> <p>A minőségbiztosítás körében célunk az ügyféllel – meglévő és esetleges jövőbeli Előfizetőinkkel – való hatékony és eredményes, az ügyfél igényeit maximális mértékben kiszolgáló és az ügyfél érdekei érvényesítését elősegítő, a helyzet által megkívánt hangvételi kommunikáció biztosítása.</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a Szolgáltató ügyfélszolgálatával folytatott kommunikáció illetve annak rögzített hanganyaga oktatási, minőségbiztosítási célokra nem használható fel.</p>	<p>A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül fogadott és indított hívások hanganyaga. A felvételeken az Előfizetők és egyéb, Előfizetőnek nem minősülő érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.</p> <p>Az érintett neve, valamint a telefonhívás során felvett vagy keletkezett egyéb adatok (például: cím, email cím, telefonszám, elérhetőségi adatok valamint az érintett által közölt egyéb személyes adatok).</p>	<p>A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában mindaddig, amíg a hanganyag megőrzi az adatkezelési célra való alkalmasságát, de legfeljebb 5 évig.</p>

**7.7. Közös adatállománnyal, valamint a Szolgáltatót terhelő adattovábbítási kötelezettséggel és a vonatkozó adatmegőrzéssel kapcsolatos adatkezelés**

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p><b>Közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezelés</b></p>	<p>GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató és a közös adatállománnyal kapcsolatos egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatók jogos érdekeinek érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, erre tekintettel a Szolgáltató és a közös adatállománnyal kapcsolatos egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatók jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p>Eht. 158. § szerint a Szolgáltató közös adatállomány létrehozásárajogosult a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, valamint a szerződéskötés megtagadása céljából.</p>	<p>Az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatok</p> <p><b>a)</b> az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;</p> <p><b>b)</b> az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;</p> <p><b>c)</b> az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;</p> <p><b>d)</b> az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;</p> <p><b>e)</b> az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma. (Eht. 154. §), valamint</p> <p><b>f)</b> az előfizető hozzáférési pont címe,</p> <p><b>g)</b> a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</p> <p><b>i)</b> a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei. (Eht. 157. §)</p>	<p>Az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 év; ezen időtartamot Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 158. § (5), 157. § (3), 143. § (1)-(2)).</p>
<p><b>A Szolgáltatóra irányadó bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése</b></p>	<p>GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése).</p> <p>Az Eht. 159/A. (1)-(2) értelmében a Szolgáltató köteles az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos adatok megőrzésére az adatkérésre jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében.</p>	<p>Az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos adatok, ideértve különösen az Előfizetői Szerződésben rögzített személyes adatokat, az Előfizető, illetve felhasználó egyedi azonosításhoz szükséges állandó műszaki-technikai azonosítókat, az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címét és típusát, az érintettek típusát és a kommunikációval, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb adatokat (Eht. 159/A. § (1)).</p>	<p>Az Előfizetői Szerződésben rögzített személyes adatok, az Előfizető, illetve felhasználó egyedi azonosításhoz szükséges állandó műszaki-technikai azonosítókat, az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa esetén az Előfizetői Szerződés megszűnését követő, a további személyes adatok esetén azok keletkezését követő <b>1 év</b>, a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatok esetén azok keletkezését követő <b>félév</b> (Eht. 159/A. § (3)).</p>

## 8. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

A Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel.

A Tájékoztató 2. pontjában felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató – többek között – a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat, az Előfizetők (felhasználók) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatokat, valamint a hibabejelentési nyilvántartásban rögzített adatokat kezeli, amelyek pontosab meg határozását az érintettek segítése céljából a Szolgáltató az alábbiakban foglalta össze:

8.1 Az Előfizetők (felhasználók) részére történő **számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése**, valamint az **Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése** céljából [Eht. 157. § (2), 22/2020. NMHH r. 11. §]:

- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, számlázási címe (ha ezektől eltérő);
- Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje



- (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);
- c) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi számlaszáma; képviselőjének b) pontban meghatározott adatai;
  - d) Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
  - e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
  - f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
  - g) A hívó és a hívott Előfizetői számok;
  - h) A hívás vagy egyéb Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a Szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
  - i) A hívás vagy egyéb Szolgáltatás dátuma;
  - j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
  - k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
  - l) A díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
  - m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
  - n) A Szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
  - o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
  - p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)–c) pontban meghatározott adatai;
  - q) ha az egyéni Előfizető kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői Szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott, az utólag fizetett díjú Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)–b) pontban meghatározott adatai.

8.2 Az **Előfizetői Szerződés** létrehozatala, **tartalmának meghatározása, módosítása**, teljesítésének **figyelemmel kísérése**, az abból származó **díjak számlázása**, valamint az azzal kapcsolatos **követelések érvényesítése** céljából a felhasználó, Előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatok [Eht. 154. § (1)]:

- a) Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
- b) Amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- c) Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
- d) A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
- g) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

8.3 A **Hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések **visszakövethetősége** érdekében, a Hibabejelentések vonatkozásában a Szolgáltató rögzíti és nyilvántartja [Eht. 141. § (2)]:

- a) Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
- b) Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
- c) A hibajelenség leírása;
- d) A Hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A Hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- f) A Hiba oka;
- g) A Hiba elhárításának módja és annak időpontja (év, hónap, nap, óra), eredménye (eredménytelensége esetén annak oka);
- h) az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módja és időpontja.

8.4 Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával **értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból** a Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt 8.1, illetve az Eht. 157. § (2) szerinti adatokat – az ilyen Szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – kezelheti, annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybevett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].

8.5 Az **Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése** alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyíthetik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevitelét (pl. telefonszám, faxszám, személyi igazolvány / útlevél száma; e-mail cím, stb.).

**8.6 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján** a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél hitelképesség (teljesítőképesség)-vizsgálatára, szerződéskötést követően a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve kockázatok felmérése és elkerülése céljából.

A szerződéskötés miatt érdeklődő Ügyfelek, továbbá Előfizetők Szolgáltató által kezelt személyes adatai: a fenti 7. pont alatti táblázat, illetve a Szolgáltató vonatkozó előzetes tájékoztatása szerinti adatok.

A Szolgáltató a személyazonosságot igazoló okiratokat és az abban foglalt adatokat csak a vonatkozó jogszabályi rendelkezések – így különösen az Eht. és a 22/2020. NMHH r. – által lehetővé tett körben, illetve kötelezően előírtak szerint kezeli. Ezzel kapcsolatban a fenti 7. pont alatti táblázatban foglaltak szolgálnak bővebb információval.

A fenti 7. pont alatti táblázatban jelölt egyes adatkezelési műveletekhez kapcsolódó további személyes adatok körét, valamint az egyes adatkezelési célokat a táblázat tartalmazza.

## 9. Az adatkezelés módja

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről.

Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át, és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- az Ügyfélnek (előfizető) milyen jogorvoslati lehetősége van;
- az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről);
- a 8.1 pont szerinti adatkezelésekről;
- az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Magyar Nemzeti Bank, a Gazdasági Versenyhivatal, valamint egyéb címzettek részére az Eht. 156. § (16)-(17), 157. § (2) és (2a), (8)-(10), továbbá a 159/A. § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról (adatkezelésekről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató a fenti 7. pont alatti táblázatban írtak szerinti ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott vagy jogszabály kötelezően alkalmazandó rendelkezése a Szolgáltatót adatmegőrzésre kötelezi (például: bíróság adatmegőrzésre kötelező határozatának teljesítése esetén).

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított egy évig köteles megőrizni.[Eht. 154. § (3)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb egyszer külön díj felszámítása nélkül átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót, valamint az általuk igényelt, személyes adataikat, illetve azokat tartalmazó dokumentumokat. Az érintett által kért további másolatokért a Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel.

Az Előfizető adatai – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen, – továbbá közvetlen üzletszerzés esetén egyértelműen és kifejezetten – hozzájárult.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a Grtv. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grtv. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt elfogadni [Eht.162. § (2)].

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatósi, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai [Eht. 162. § (3)].

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult [Eht. 162. § (1)].

## 10. Az adatkezelés időtartama

10.1 Az adatmegőrzési időket az egyes adatkezelési célokhoz és az érintett adatkörökhöz kapcsolódóan a fenti 7. pont alatti táblázat tartalmazza.

10.2 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

10.3 A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt, Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.

10.4 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató törölni vagy – az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tevő módon – anonimizálni köteles.

10.5 Ha az adatkezelés időtartamaként a jelen Tájékoztató igény érvényesíthetőségének elévülési idejét jelöli meg, az elévülést megszakító cselekmény az adatkezelés időtartamát az elévülés bekövetkezésének új időpontjáig meghosszabbítja.

## 11. Az Előfizetői adatok továbbítása

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, illetve a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az adatkezelés feltételei az adattovábbítás és az adatkezelések összekapcsolása esetén is teljesülnek minden egyes személyes adatra nézve.

### 11.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató – ellenkező jogszabályi rendelkezés hiányában – saját üzletszerzési célból kizárólag az Előfizető hozzájárulása alapján továbbíthatja annak személyes adatait önálló adatkezelőként eljáró kereskedelmi partnerei (pl. értékesítők, önálló döntési kompetenciával bíró marketing partnerek) részére. Az Előfizető jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja, a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban foglalt elérhetőségein, illetve a hozzájárulás megadásának megfelelő módon.

Az Európai Unió kívüli harmadik országba irányuló adattovábbításra az Európai Bizottság megfelelőségi határozata vagy a GDPR szerinti megfelelő garanciák alapján kerül sor. Ilyen adattovábbításokról a Szolgáltató az érintetteket minden esetben előzetesen tájékoztatja.

### 11.2 Jogszabályon alapuló adattovábbítás

A Szolgáltató a 11.2 a), valamint b) pontjai szerinti esetekben a vonatkozó törvényben meghatározott adatokat kezeli, illetve továbbítja [Eht.157. § (2)].

Az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt, Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatok közül az Előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak [Eht. 157. § (8)].

A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;

d) a Tájékoztatóban, valamint a GDPR-ban és a vonatkozó egyéb irányadó jogszabályokban foglaltakkal összhangban a Szolgáltató egyéb adatkezelőként vagy adatfeldolgozóként eljáró partnerei, valamint bíróságok, hatóságok vagy egyéb szervek részére.

A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, , illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt, az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat [Eht. 157. § (10)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (17)].

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, internet hozzáférési Szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített személyes adatai;
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, internet hozzáférési Szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői Szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, internet hozzáférési Szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett Szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevitelénél alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetén a Szolgáltatás igénybevitelkor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- g) mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetén a Szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott Szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a Szolgáltatás típusa és a Szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevitelének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevitelnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevitelének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént [Eht. 159/A. § (1)].

Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket – a rájuk irányadó jogszabályok eltérő rendelkezései hiányában – a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### **11.3 A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás**

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése,

illetve – 3 hónapot meghaladó díjtartozással, valamint korábban fennálló előfizetői szerződés ajánlattételt megelőző 6 hónapon belüli felmondása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerinti jogszerűen, az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti, számlatartozással, valamint kár okozása érdekében a Szolgáltató megtévesztésére vagy arra való törekvésének, valamint a fenti díjtartozással, korábbi felmondással kapcsolatos indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak továbbítani, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt, az érintett személyes adataival, a Szolgáltató adataival, valamint az Előfizetői Szerződés tárgyát képező előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba. [Eht. 158. § (2)].

Az Előfizető adatai abban az esetben kell továbbítania közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az igénylő, illetve Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) [Eht. 158. § (3)].

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az átadás tényéről [Eht. 158. § (4)].

A közös adatállományból kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni (ehhez bővebben lásd az adatmegőrzési idő kapcsán a 7. pont alatti táblázatban foglaltakat). Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti fenti célra használhatók fel [Eht. 158. § (5)].

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (6)].

Az adatállományból adatot igényelhet az Eht. 158. § (7) bekezdése alapján:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti fenti célra;
- b) az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdéseiben megjelölt fenti szerv, illetve hatóság;
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz.

#### **11.4. Adatfeldolgozásra jogosult személyek és adattovábbítás egyéb adatkezelők számára**

A Szolgáltató az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó feladatok elvégzésére szerződéses partnereit veszi igénybe. A szerződéses partnerek úgynevezett „adatfeldolgozóként” járnak el: a jelen Tájékoztatóban meghatározott személyes adatokat a Szolgáltató nevében kezelik.

A Szolgáltató csakis olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak – különösen a szakértelem, a megbízhatóság és az erőforrások tekintetében – arra vonatkozóan, hogy a GDPR követelményeinek teljesülését biztosító technikai és szervezési intézkedéseket végrehajtják, ideértve az adatkezelés biztonságát is. Az adatfeldolgozóra háruló konkrét feladatokat és felelőségeket a Szolgáltató és az adatfeldolgozó közötti szerződés szabályozza. Az adatkezelésnek a Szolgáltató nevében való elvégzését követően az adatfeldolgozó a Szolgáltató választása szerint visszaszolgáltatja vagy törli a személyes adatokat, kivéve, ha az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog előírja azok tárolását.

Az adatfeldolgozó és adatkezelő partnerek általi adatkezelés során az adatok a lehetséges mértékben anonimizáltak, az egyes érintettekhez nem kapcsolhatóan kerülnek kezelésre, az egyes érintettekhez kapcsolódó személyes adatokhoz pedig az adatfeldolgozó, illetve adatkezelő partnerek kizárólag a tevékenységük végzéséhez feltétlenül szükséges körben és mértékben férhetnek hozzá. A fentiekben túl továbbá a Szolgáltató olyan partnereket is igénybe vesz, amelyek személyes adatokat egyáltalán nem, kizárólag az egyes érintettekhez nem kapcsolható, anonimizált adatokat kezelnek (ideértve egyes marketing szolgáltató partnereket). Az ilyen műveletekkel kapcsolatban az anonimizált adatok kezelésének biztonságára és az egyes érintettek beazonosíthatóságának elkerülésére a Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít.

A Szolgáltató a 7. sz. mellékletben meghatározott beüzemelési támogatással kapcsolatban az Ú.BYPASS Korlátolt Felelősségű Társaságnak (székhely: 1041 Budapest, Venetiáner u. 21., cégjegyzékszám: 01-09-949185) mint a fentiekben részletezett adatfeldolgozóknak továbbítja a beüzemelési támogatással kapcsolatos adatokat (ügyfél neve,

ügyfélszáma, anyja neve, személyi igazolvány száma, állandó lakcíme beüzemelés helyszíne, beüzemeléssel kapcsolatos munkák)

## 12. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató köteles gondoskodni az általa kezelt előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy a GDPR és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai – jogszabály kötelezően alkalmazandó eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a Szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása vagy más megfelelő jogalap alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

**Tükrözés:** A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel (biztonsági másolat készítésével és megőrzésével, az irányadó adatmegőrzési időkre is tekintettel) biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

**Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – az adott előfizetői vagy ügyfélkapcsolat megszűnését követő további adatkezelést – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időálló adathordozón kell rögzíteni, és az adatmegőrzési idők által lehetővé tett ideig megőrizni.

**Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

**Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

**Hozzáférés-védelem:** A személyes adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

**Hálózati védelem:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3), Adatvédelmi NMHH Rendelet 5. §]. Amennyiben a személyes adatok megsértése adatvédelmi incidensnek minősül, a Szolgáltató köteles indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy a személyes adatok megsértése (az adatvédelmi incidens) a tudomására jutott, bejelenteni azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, a Szolgáltatónak a bejelentéshez mellékelnie kell a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének (adatvédelmi incidensek) eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) rendelkezéseinek, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság pedig ellenőrizni képes, hogy a GDPR 33. cikkében foglalt rendelkezéseknek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 156. § (4), GDPR. 33. cikk].

Ha a személyes adatok megsértése valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, illetve várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára [Eht. 156. § (5)]. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni továbbá akkor sem, ha a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé a Szolgáltató oldalán. Ilyen esetekben az érintett Előfizetőket vagy magánszemélyeket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait [Eht. 156. § (6)].

Az érintett Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét, a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket, és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására a Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket, de legalább az Adatvédelmi NMHH Rendelet 5.§ (5)-(9) bekezdésében meghatározott adatokat [Eht. 156. § (7), NMHH Adatvédelmi Rendelet 5.§ (5)-(9)].

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak kockázatok mindenkor mértékének megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és Szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében. [Eht. 156. § (9)].

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességét és a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről [Eht. 156. § (10)].

Ha a hálózat egységességét és a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató – legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján – haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtétele alól [Eht. 156. § (11)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (17)].

## **13. Az érintettek adatvédelmi jogai és jogorvoslati lehetőségei**

### **13.1 Adatvédelmi jogok és jogorvoslatok**

Az érintettek adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit részletesen a GDPR vonatkozó rendelkezései (így különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79., 80. és 82. cikkei) tartalmazzák. Az alábbi összefoglalás tartalmazza a legfontosabb rendelkezéseket, illetve a Szolgáltató ennek megfelelően nyújt tájékoztatást az érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről.

Az információkat írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen az érintett joggyakorlással (lásd: GDPR 15-22. cikkei) kapcsolatos kérelmének beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A Szolgáltató továbbá különösen az alábbiakra hívja fel a figyelmet:

**Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a személyes adatokat a Szolgáltató nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.**

**Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.**

### 13.2 Az érintett hozzáférési joga

(1) Az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon a Szolgáltatótól arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett arra vonatkozó joga, hogy kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; és
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát a Szolgáltató az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

### 13.3 A helyesbítéshez való jog



Az érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az érintett jogosult továbbá arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

#### **13.4 A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)**

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
  - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat a Szolgáltató gyűjtötte vagy más módon kezelte;
  - b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
  - c) az érintett tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
  - d) a személyes adatok jogellenesen kerültek kezelésre;
  - e) a személyes adatokat a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell; vagy
  - f) a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- (2) Ha a Szolgáltató nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a fentebb írtak értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.
- (3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges, többek között:
  - a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
  - b) a személyes adatok kezelését előíró, a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
  - c) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
  - d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

#### **13.5 Az adatkezelés korlátozásához való jog**

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
  - a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
  - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
  - c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
  - d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.
- (3) Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatja az érintett, akinek kérésére a fentiek alapján korlátozták az adatkezelést.

#### **13.6 A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség**

A Szolgáltató minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a Szolgáltató tájékoztatja e címzettekről.

### 13.7 Az adathordozhatósághoz való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt a Szolgáltató akadályozná, ha:
  - a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
  - b) az adatkezelés automatizált módon történik.
- (2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők (így a Szolgáltató és egyéb adatkezelő) közötti közvetlen továbbítását.
- (3) A fentebb írt jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jog („elfeledtetéshez való jog”) vonatkozásában írt rendelkezéseket, továbbá e jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

### 13.8 A tiltakozáshoz való jog

- (1) **Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a személyes adatokat a Szolgáltató nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.**
- (2) **Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.**
- (3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.
- (4) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.
- (5) Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

### 13.9 Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.
- (2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés
  - a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
  - b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
  - c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.
- (3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben a Szolgáltató köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek

legalább azt a jogát, hogy a Szolgáltató részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

- (4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatok különleges kategóriáin (GDPR 9. cikk (1)), kivéve, ha az az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul vagy az adatkezelés jelentős közérdek miatt szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján (9. cikk (2) a) vagy g) pontja), és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.

### **13.10 A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR rendelkezéseit. Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (weboldal: <http://naih.hu/>; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)).

### **13.11 A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog**

- (1) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság érintettre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.
- (2) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.
- (3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

### **13.12 A Szolgáltatóval vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog**

- (1) Az érintett a rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.
- (2) A Szolgáltatóval vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást a Szolgáltató vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is. Az ilyen per Magyarországon a törvényszék hatáskörébe tartozik. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A bíróság (törvényszék) illetékességéről és elérhetőségeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu).

## **14. A Szolgáltató külön, adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatos elérhetősége:**

A Szolgáltató a GDPR-ral összhangban, a GDPR rendelkezéseinek való megfelelés elősegítése érdekében adatvédelmi tisztviselőt nevezett ki. Az adatvédelmi tisztviselővel az Előfizetők az [privacy@directone.hu](mailto:privacy@directone.hu) e-mail címen vehetik fel a kapcsolatot, de kérésüket postai úton is elküldhetik az alábbi levelezési címre (az adatvédelmi tisztviselőnek címezve). Abban az esetben, ha Ön érintettként élni kíván jogaival, az adatvédelmi tisztviselő fenntartja magának a jogot, hogy a szükséges mértékben ellenőrizze az Ön személyazonosságát.

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 560

Online üzenetküldés a honapon keresztül: <https://www.directone.hu/>

(<https://www.directone.hu/ugyfelszolgalat/gyakran-ismetet-kerdesek/csatlakozz-hozzank/>)

Telefonon ügyfélszolgálatunkon keresztül: 1214

## **5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok**

### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520, E-mail cím: info@nmhh.hu
2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos  
1088 Budapest, Reviczky u. 5. Levelezési címe: 1433 Budapest, Pf.198.  
Telefon (1)429-8644, Telefax:(1) 429-8761, e mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont
3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály  
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Levelezési címe: 1133 Budapest, Pf. 997. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680,
4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Levelezési címe: 6701 Szeged, Pf. 689. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,
5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda  
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Levelezési címe: 7602 Pécs, PFÜ Pf. 459. Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808
6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda  
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Levelezési címe: 9401 Sopron, Pf. 123. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,
7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Levelezési címe: 4001 Debrecen, Pf. 230. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417 857
8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf. 391. Telefon: (46) 555-500, Telefax: (46) 411-475

### **A Járási Hivatalok (Kormányhivatalok) elérhetőségei**

#### **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

1052 Budapest, Sas u. 19., Telefonszám: +36 1 450 2598

#### **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1088 Budapest, József krt. 6., Telefonszám: +36 1 459-4911

#### **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya**

6000 Kecskemét, Szent Istvánkörút19/A., Telefonszám: +36 76 795 710

#### **Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal Műszaki Engedélyeztetési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya**

7630 Pécs, Hengermalomu.2., Telefonszám: +36 72 795 398,  
Telefax: +36 72 795 700

#### **Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

5600 Békéscsaba,József Attila u. 2-4., Telefonszám: +36 66 546 141, +36 66 546 151

Telefax: +36 66 546 140

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály**  
3530 Miskolc, Meggyesaljai u. 12., Telefonszám: +36 46 506 071

**Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. (ügyfélfogadás a Rákóczi tér 1. szám alatt)., Telefonszám: +36 62 680530

**Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Osztály Fogyasztóvédelmi Osztály** 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** 9022 Győr, Türr István u.7.  
Telefonszám: +36 96 795 951  
Telefax: +36 96 795 955

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debrecen Járási Hivatal, Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
4024 Debrecen, Széchenyi u. 46. , Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753

**Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 469  
Telefax: +36 36 510 698

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
5000 Szolnok, Indóházút8., Telefonszám: +36 56 795 165

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2., Telefonszám: +36 34 309 303  
Telefax: +36 34 309 302

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Salgótarjáni Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**  
3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116

**Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
7400 Kaposvár, Vásártéri u.2., Telefonszám: +36 82 510 868

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694,  
Telefax: +36 42 504 398

**Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3., Telefonszám: +36 74 510414  
Telefax: +36 74 999 103

**Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**  
9700 Szombathely, Wesselényi u.7., Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219

Telefax: + 36 94 506 984

**Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5. Telefonszám: +36 88 550 510

**Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24., Telefonszám: +36 92 510 530

Telefax: +36 92 510 641

Az Előfizető panaszára illetékes járási hivatalok elérhetőségéről további információ a <http://jarasinfo.gov.hu> weboldalon található.

**A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták.**

**Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

**A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**

**Vitarendezés, illetékes hatóságok**

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680,

Az Előfizető a **Média- és Hírközlési Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos**

1088 Budapest, Reviczky u. 5. Levelezési címe: 1433 Budapest, Pf.198. Telefon: (1) 429 8644, Telefax: (1) 429 8761

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu)

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

**a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,**

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

### **a Gazdasági Versenyhivatalhoz**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez**.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

### **A Békéltető Testület elérhetőségei**

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Levelezési címe: 6001 Kecskemét, Pf. 228

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 Fax száma: (76) 501-538

Név: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu);

- Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József, Laczkóné dr. Csécsi Ildikó

E-mail cím: [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu) , [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu);

- Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu); [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu);

- Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu);

- Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dr. Horváth Károly, Jerney Zoltán

E-mail cím: [info@csmkik.hu](mailto:info@csmkik.hu), [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);

- Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Dr. Vári Kovács József

E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu) ; [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu);

- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu);

- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu);

- Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit

E-mail cím: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu) , [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

- Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu);

- Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: 06-1-269-0703, 1-784-3076, 1-784-3149

Fax száma: 06-1-269-0703



Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu);

- Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);

- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 420-180  
Név: Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);

- Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Dr. Gáll Ferenc  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);

- Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Ügyfélfogadási Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.  
Telefonszáma: (94) 506-640, 94/312-356, 94/506-645  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Pergel Bea  
E-mail cím: [vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu), [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu);

- Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)  
Telefonszáma: (88) 814-111, (88) 814-121  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: Dr. Vasvári Csaba  
E-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu);

- Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525  
Név: Dr. Molnár Sándor  
E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu);

## 6. sz. Melléklet: Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

**Ajánlat:** a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatának Előfizető részére történő bejelentése.

**Alap szolgáltatások:** Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok, amelyek önállóan igénybe vehetők. Bejelentés: az előfizetői Panasz és a Hibabejelentés.

**Beltéri egység:** a Szolgáltatás vételezéséhez szükséges, a Canal+ Luxembourg S. à r.l. tulajdonában álló mediabox és Dekódoló kártya vagy külön De- kódoló kártya, amelyeket a Szolgáltató az Előfizető részére használatba ad.

**Dekódoló kártya (smarkkártya):** hozzáférést szabályozó kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi.

**Díjtarozás:** az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

**Eht.:** az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti kategóriájú.

**Előfizetői Hozzáférési Pont:** azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott Szolgáltatásokat vehet igénybe. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). A Szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizető mediaboxán található kimenet, amennyiben az Előfizető csak Dekódoló kártyát használ a Szolgáltatás vételéhez, úgy maga a Dekódoló kártya.

**Előfizetői Szerződés:** a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Érdeklődés:** az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közötti választáshoz ismertetést kér.

**Hiba:** a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

**Honlap:** a <https://www.directone.hu/> weboldal.

**Igény, Igénybejelentés:** az Ügyfél vagy Előfizető olyan, a Szolgáltató számára tett, a jelen ÁSZF-ben meghatározott tartalmi elemekkel rendelkező nyilatkozata, amellyel kifejezi valamely Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, és amely alapján a Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek fennállása esetén – Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó Ajánlatot tehet.

**Kiegészítő szolgáltatások:** a Szolgáltató által a Szolgáltatás keretében nyújtott, illetve az általa biztosított eszközökkel igénybe vehető, elekt- ronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatások.

**Megkeresés:** Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**Mediabox:** A digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/ vagy kiegészítő berendezés, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető birtokába, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a Canal+ Luxembourg S. à r.l. tulajdonában marad. A mediabox kizárólag a Szolgáltató által biztosított Dekódoló kártyával használható.

**Műsorterjesztés:** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom.

**Panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, illetve amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

**Prémium szolgáltatások:** Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok, amelyek igénybevételének feltétele valamely Alap szolgáltatás igénybevétele az Előfizető részéről.

**Rendelet:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet;

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli más szervezet, aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltatás:** a jelen ÁSZF-ben szabályozott elektronikus hírközlési (műsorterjesztési) szolgáltatás.

**Szolgáltató:** a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

**Ügyfél:** a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy.

**Ügyfélszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

**Üzleti Előfizető:** olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

**Végberendezés:** az Előfizető tulajdonában álló televízió készülék vagy egyéb audiovizuális monitor, amelyhez az Előfizető a Beltéri egységet csatlakoztatja.

**Vis Maior:** az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.

## 7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása

### **Akciós feltételek Műholdas Műsorterjesztési szolgáltatásokra új előfizetők részére**

Jelen akciós feltételek a Direct One szolgáltatójának 2022. április 7-től, visszavonásig vagy új kampány bevezetéséig érvényes, jelen melléklet eltérő rendelkezése hiányában kizárólag új előfizetőkre irányadó ajánlatait tartalmazzák.

#### **Egyszeri díjkezdmények:**

**a) Ingyenes belépési díj,** azaz az árlistában szabályozott műholdas TV szolgáltatás 4200 Ft-os belépési díja alól a Direct One szolgáltatója mentesíti az Előfizetőt.

**b) Beltéri egység letéti díj kedvezmény:** amennyiben az Előfizető a Direct One szolgáltatója által biztosított, értéke alapján letéti díj megfizetéséhez kötött beltéri egységet veszi igénybe, úgy a beltéri egység árlistában szabályozott letéti díját a Direct One szolgáltatója elengedi.

**c) Beüzemelési támogatás:** a Direct One szolgáltatója a beüzemelés típusa szerint támogatást nyújt.

**Alapsomagok, kiegészítő szolgáltatások és további mediaboxok bruttó havidíjai** a szerződéskötés napjától 12 hónap határozott időtartamra szóló egyedi Előfizetői szerződés megkötése esetén.

Alapsomagokra vonatkozó ajánlatok, határozott idejű szerződés esetén:

#### **Smart kártyás ajánlatok:**

Csomag neve	Smart Now			
Értékesítési csatorna	Online csatornán történő rendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén	Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén
Havidíj	1. hónapban 1 690 Ft, majd a 2. hónaptól 2 990 Ft/hó			
Promóció	Új megrendelés esetén 1 hónapig ingyenesen biztosítjuk a Filmbox Pack és a HBO Pack csatornáit*			
Határozott idejű szerződés hossza	12 hónap			
Eszközök	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet a szolgáltató postán/futárral juttat el az előfizető által megadott magyarországi címre	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet a szolgáltató postán/futárral juttat el az előfizető által megadott magyarországi címre	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet előfizető hivatalos forgalmazói ponton vehet át szerződéskötést követően.	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet a szolgáltató postán/futárral juttat el az előfizető által megadott magyarországi címre
Regisztrációs díj	990 Ft **	990 Ft **	990 Ft **	990 Ft **
Szállítási díj	-	-	-	-

\* A promóciós időszak lejártá után ezek a szolgáltatások automatikusan megszűnnek az Előfizetőnél, de Előfizető megrendelheti őket meglévő előfizetőinknek szóló ajánlataink alapján.

\*\* A regisztrációs díj előre, a megrendelés folyamán bankkártyával fizetendő – a szerződés ezen díj megfizetésével jön létre és lép hatályba.

Csomag neve	Plus Now			
Értékesítési csatorna	Online csatornán történő rendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén	Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén
Havidíj	1. hónapban 1 690 Ft, majd a 2. hónaptól 3 990 Ft/hó			
Promóció	Új megrendelés esetén 2 hónapig ingyenesen biztosítjuk a Filmbox Pack és a HBO Pack csatornáit.*			
Határozott idejű szerződés hossza	12 hónap			
Eszközök	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet a szolgáltató postán/futárral juttat el az előfizető által megadott magyarországi címre	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet a szolgáltató postán/futárral juttat el az előfizető által megadott magyarországi címre	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet előfizető hivatalos forgalmazói ponton vehet át szerződéskötést követően.	A csomag maximum 1 db smart kártyával igényelhető, melyet a szolgáltató postán/futárral juttat el az előfizető által megadott magyarországi címre
Regisztrációs díj	990 Ft **	990 Ft **	990 Ft **	990 Ft **
Szállítási díj	-	-	-	-

\* A promóciós időszak lejártá után ezek a szolgáltatások automatikusan megszűnnek az Előfizetőnél, de Előfizető megrendelheti őket meglévő előfizetőinknek szóló ajánlataink alapján.

\*\* A regisztrációs díj előre, a megrendelés folyamán bankkártyával fizetendő – a szerződés ezen díj megfizetésével jön létre és lép hatályba.

Smart Now és Plus Now csomagok kizárólag kártyás konstrukcióban vehetők igénybe, mellé mediabox nem rendelhető. Smart Now és Plus Now csomag-ajánlatokhoz saját mediaboxra/CAM vevőeszközre van szükség, e csomagokhoz a Direct One szolgáltatója beltéri egységeket nem biztosít.

További tájékoztatás a Smart Now és Plus Now csomagokhoz szükséges eszközökről a Direct One ügyfélszolgálatán vagy a Direct One hivatalos forgalmazóinál található. Ezen csomagokhoz szükséges kültéri és beltéri egységek jellemzőiről, áráiról, esetleges szerelési költségeiről és egyéb részleteiről a Direct One hivatalos forgalmazóinál tájékozódhat. A Direct One szolgáltatója a csak kártyás szolgáltatásokhoz beüzemelési díj támogatást nem biztosít, a beüzemelés összes költsége a megrendelőt terheli.

#### Médiabox-szal rendelhető ajánlatok:

Csomag neve	Smart							
Értékesítési csatorna	Online csatornán történő rendelés esetén		Ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül történő megrendelés esetén		Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén		Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén	
Direct One beüzemeléssel megrendelve	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem
Havidíj	3 390 Ft/hó							
Promóció	Új megrendelés esetén 1 hónapig ingyenesen biztosítjuk a Filmbox Pack és a HBO Pack csatornáit.*							

Határozott idejű szerződés hossza	12 hónap							
Regisztrációs díj	-	3 990 Ft**	-	3 990 Ft **	-	3 990 Ft **	-	3 990 Ft **
Szállítási díj	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-	-	-	-
Beüzemelési díj	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-
Eszközök	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető**	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető**	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető****

\* A promóciós időszak lejártá után ezek a szolgáltatások automatikusan megszűnnek az Előfizetőnél, de Előfizető megrendelheti őket meglévő Előfizetőinknek szóló ajánlataink alapján.

\*\* A regisztrációs díj előre, a megrendelés folyamán bankkártyával fizetendő – a szerződés ezen díj megfizetésével jön létre és lép hatályba.

\*\*\*Az eszközök csak médiaboxok lehetnek.

\*\*\*\* Az eszközök lehetnek médiabox(ok) és CAM(ok) akár együttesen is

Csomag neve	Plus							
Értékesítési csatorna	Online csatornán történő rendelés esetén		Ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül történő megrendelés esetén		Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén		Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén	
Direct One beüzemeléssel megrendelve	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem
Havidíj	1-2. hónapban 3 390 Ft, majd a 3. hónaptól 4 290 Ft/hó							
Promóció	Új megrendelés esetén 2 hónapig ingyenesen biztosítjuk a Filmbox Pack és a HBO Pack csatornáit.*							
Határozott idejű szerződés hossza	12 hónap							
Regisztrációs díj	-	3 990 Ft**	-	3 990 Ft **	-	3 990 Ft **	-	3 990 Ft **
Szállítási díj	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-	-	-	-

Beüzemelési díj	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-	Beüzemelési és szerelési díjak táblázatnak megfelelően	-
Eszközök	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető**	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető***	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető*	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető**	A csomag maximum 3 db eszközzel igényelhető****

\* A promóciós időszak lejártá után ezek a szolgáltatások automatikusan megszűnnek az Előfizetőnél, de Előfizető megrendelheti őket meglévő Előfizetőinknek szóló ajánlataink alapján.

\*\* A regisztrációs díj előre, a megrendelés folyamán bankkártyával fizetendő – a szerződés ezen díj megfizetésével jön létre és lép hatályba.

\*\*\* Az eszközök csak médiaboxok lehetnek.

\*\*\*\* Az eszközök lehetnek médiabox(ok) és CAM(ok) akár vegyesen is

**Prémium csomagokra vonatkozó ajánlatok** a szerződéskötés napjától 12 hónap határozott időtartamra szóló egyedi Előfizetői szerződés megkötése esetén:

Alapcsomag mellé rendelhető prémium csomagok	Havidíj
<b>HBO Pack</b> Smart Now, Plus Now, Smart és Plus csomag mellé	1-3. hónapig 990 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 1490 Ft/hó
<b>Cinemax Pack</b> Smart Now, Plus Now, Smart és Plus csomag mellé	1-3. hónapig 490 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 990 Ft/hó
<b>FilmBox Pack</b> Smart Now, Plus Now, Smart és Plus csomag mellé	1-3. hónapig 490 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 990 Ft/hó
<b>Night Pack</b> Smart és Plus csomag mellé	1-3. hónapig 990 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 1 690 Ft/hó

Extra mediabox(ok)ra/CAM-ra vonatkozó ajánlatok: Alapcsomag mellé rendelhető extra mediaboxok	Havidíj
2. extra mediabox/CAM	500 Ft/hó
3. extra mediabox/CAM	1 000 Ft/hó

### Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak ajánlott árakat tartalmazzák és azok kizárólag tájékoztató jellegűek.

A szerződés felmondása esetén a regisztrációs és szállítási díj sem részben sem egészében nem térítendő vissza az Előfizetőnek, azaz az összeg egyszeri, célja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás megkezdésével járó költségek fedezése, melynek összege nem aránylik a szerződés időtartamához.

Az akció keretében a Direct One szolgáltatója

- mentesíti a 4200 Ft-os Belépési díj alól,

- mentesít a letéti díj megfizetése alól, amennyiben a Direct One szolgáltatója által biztosított és letéti díj fizetéséhez kötött beltéri egységeket vesz igénybe az előfizető.
- a beüzemelési díjhoz támogatást nyújthat.

A beüzemelési támogatás a Szolgáltató által az Előfizetőknek nyújtott magas szintű, komplex kedvezményi forma. A beüzemelési támogatás keretei között a Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás részét nem képező bizonyos szerelési munkákat (a kültéri egységek, illetve azokhoz kapcsolódó egyéb eszközök szállítása és beszerelése, beüzemelése) az elvárható jó minőségben megszervezi az Előfizető részére. Eszerint a Szolgáltató partnere a Szolgáltató megkeresésére, de az Előfizetőnek a beüzemelésre vonatkozó kérelme alapján és annak javára végzi el, azaz szerződés kötötte és a Szolgáltató partnere között jön létre, a Szolgáltató e tekintetben nem részese a jogviszonynak. Ennek megfelelően a kültéri egységek és azokhoz kapcsolódó egyéb eszközök továbbra sem válnak a Szolgáltatás részévé, azokért a Szolgáltató nem felel, amit az Előfizető a jelen ÁSZF alapján tudomásul vesz. A beüzemeléssel kapcsolatban továbbá a fentieknek megfelelően Szolgáltató támogatást nyújthat, azaz a beüzemelés és a Szolgáltatás részét nem képező kültéri egységek valamint ezekhez kapcsolódó egyéb eszközök költségeit részben vagy teljesen egészében átvállalhatja.

Abban az esetben, ha az Előfizető él a beüzemelési támogatás lehetőségével, hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató harmadik személlyel ellenőrizhesse a a beüzemelés (különösen a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső kültéri egységek illetve ehhez kapcsolódó egyéb eszközök beüzemelésének) minőségét annak érdekében, hogy a Szolgáltató által nyújtott támogatás egy az Előfizetőknek valóban többletértéket jelentő kedvezmény legyen, és hogy a Szolgáltató a partnerei tevékenységének minőségét ellenőrizni tudja. Ennek keretei között az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató megbízzottja a beüzemelés minőségét a helyszínen, akár ingatlanon belül is ellenőrizhesse az Előfizető vagy meghatalmazottja folyamatos jelenléte mellett.

Amennyiben Előfizető olyan ajánlatot választ, amelyben igénybe veszi a Szolgáltató által nyújtott beüzemelési támogatást, a beüzemelés a szerződéskötéstől számított maximum 14 napon belül kérheti, ezt követően nem jogosult beüzemelési igényelni.

Az alábbi díjszabás a Direct One szolgáltatásra vonatkozó határozott időtartamú szerződés megkötése esetén, a Direct One szolgáltatója által meghatározott kedvezményes feltételek betartása esetén (ÁSZF 7.1.5.1. pont) érvényes.

### Beüzemelési és szerelési díjak:

	Alap beüzemelésért, a szerelőnek fizetendő bruttó díj*	Támogatás mértéke**
1 mediabox/CAM	5 000 Ft	11 000 Ft
2 mediabox/CAM	5 000 Ft	13 000 Ft
3 mediabox/CAM	8 000 Ft	18 000 Ft

\* A Canal+ Luxembourg S. à r.l. partnerei által megállapított, a helyszínen fizetendő beüzemelési díjak. A Canal+ Luxembourg S. à r.l. partnerei fenntartják a beüzemelési díj megváltoztatásának jogát.

Az ajánlatok a Direct One szolgáltatója által biztosított beltéri egység(ek), valamint a Direct One szolgáltatója által ajánlott kültéri egység 30 km-en belüli kiszállítására, felszerelésére és installálására vonatkoznak, azaz abban az esetben alkalmazandó, ha az Előfizető által megjelölt szolgáltatási pont közúton legfeljebb 30km-re található a Szolgáltató legközelebbi partnerének működési helyétől. Amennyiben az Előfizető által megjelölt beszerelési hely, közúton a Szolgáltató legközelebbi partnerétől messzebb van, mint 30 km, a Szolgáltató partnere a beszerelésért a távolsággal arányos külön díjat számolhat fel. Az alap szerelés és beüzemelés a következő anyagokat és eszközöket tartalmazza, a következő kiépítésben:

- Beltéri egység – set-top-box: a megrendelt csomagjának megfelelő számú beltéri eszköz és azok telepítése
- Kiváló minőségű Triax vagy Inverto esetleg Amiko gyármányú műholdvevő fej, a megfelelő típusú és számú beltéri egységhez alkalmazkodva
- Műhold antenna és tartozékai (hátsó szerelvény – bilincs – az árbochoz történő rögzítéshez, csavarokkal, fejtartó a szerelvények és csavarok)
- Antenna fali tartó, dübelek (szigetelt fal esetén a hosszabb tiplis és csavart az alap szerelési díj nem tartalmazza, ez további díj ellenében kivitelezhető)
- 20 méter Koax kábel RG6, 2x árnyékolású (dualshield)
- F-csatlakozók

Amennyiben a telepítés során egyéb anyagokra is szükség van, illetve az Előfizető más rendszerkiépítést kér, a díjkülönbözetről a Szolgáltató partnere tájékoztatja az Előfizetőt és számlát állít ki részére.



---

\*\* A Direct One szolgáltatója által nyújtott támogatás mértéke, mely által a beüzemelés az előfizető számára kedvezményes díjú. A kedvezményes feltételek megszegése esetén a Direct One szolgáltatója részére a támogatás mértéke az egyéb, már igénybe vett kedvezményekkel együtt fizetendő vissza.

Amennyiben a beüzemelés szolgáltatónak vagy partnerének fel nem róható okból hiúsul meg, akkor a szolgáltató partnere jogosult felszámítani ügyfélnek a a kiszállási díjat.

#### **Szállítási díjak\***

Magyarország:	1 190 Ft
Szlovákia:	3 490 Ft
Csehország:	3 490 Ft
Románia:	3 490 Ft
Ausztria:	3 490 Ft
Szlovénia:	3 490 Ft
Németország:	3 490 Ft
Hollandia:	3 490 Ft
Belgium:	3 490 Ft
Luxemburg:	3 490 Ft
Lengyelország:	3 490 Ft
Svájc:	3 490 Ft
Bulgária:	3 490 Ft
Dánia:	6 190 Ft
Anglia:	6 190 Ft
Franciaország	6 190 Ft
Spanyolország:	8 790 Ft
Portugália:	8 790 Ft
Görögország:	8 790 Ft
Norvégia:	8 790 Ft
Svédország:	8 790 Ft

Finnország:	8 790 Ft
Olaszország	6 290 Ft

\* A szállítási díj elállás illetve felmondás esetén egy olyan díjnak minősül, amelyet a Szolgáltató nem térít vissza, mivel azon kötelezettségét, amelynek a szállítási díj az ellenértéke a Szolgáltató az elállás illetve felmondás pillanatáig visszafordíthatatlanul teljesítette, és ez nem olyan ok, amiért a Szolgáltató mint kötelezett lenne felelős.

### Egyéb feltételek:

HD csatornákat tartalmazó előfizetési csomag esetében egy előfizetéshez Szolgáltató legalább egy HD csatornák vételezésére is képes mediaboxot biztosít az előfizető részére. Ugyanazon előfizetéshez további HD mediaboxo(ka)t Szolgáltató a készlet függvényében és erejéig biztosít. A további mediaboxként megrendelt SD és HD képes mediaboxok havi előfizetési díja megegyezik.

A mediaboxos és smart kártyás ajánlatok együttesen nem vehetőek igénybe, továbbá mediaboxos ajánlat mellé további smart kártya önállóan nem igényelhető.

Az árak havonta esedékes bruttó díjak, melyek a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra érvényesek, hacsak alább másképp nem jelezzük.

Az akcióban nem vehetnek részt azon személyek, akiknek fennálló díjartozásuk van, vagy az akcióban érintett szolgáltatásuk az újra szerződéshez képest 1 hónapon belül szűnt meg és a megszűnttel azonos szolgáltatási címre kéri a szolgáltatást, vagy azt korábbi előfizetővel egy háztartásban élő hozzátartozó igényli.

A Direct One forgalmazóinak a helyszínen fizetendő beüzemelési (szerelési) díj (beleértve az esetleges kültéri egység díját) a megrendelt csomagtól, valamint a beüzemelő berendezések számától függően változhat. Annnyiben a jelen akció keretében határozott időre kötött előfizetések bármelyike a határozott időtartam lejártáig az Általános Szerződési Feltételek 7.1.5.1. pontja alapján megszűnik, vagy módosul, illetve a szolgáltatás korlátozásra vagy szüneteltetésre kerül, úgy az Előfizető a jelen akcióban nyújtott egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni. Havidíj kedvezmény alatt a szerződéskötéstől a felmondási idő lejártáig a mindenkor ÁSZF 2/a mellékletében meghatározott havidíj (listaár) és az Előfizető által fizetett kedvezményes havidíj különbözete értendő. A további mediaboxok tekintetében az Előfizetőt az ÁSZF fenti szakaszai alapján terheli határozott idejű szerződéshez kapcsolódó kötelezettségek az Alap- illetve Kiegészítő/Prémium szolgáltatásra kötött előfizetési szerződés tartalmát (beleértve az Alapszolgáltatásra vállalt esetleges határozott időt és az ahhoz kapcsolódó kötelezettségeket) nem érintik. Ha további mediaboxok tekintetében nyújtott kedvezmények elvesztésének feltételei fennállnak, úgy az Előfizetőt kizárólag a további mediaboxokhoz nyújtott kedvezmények tekintetében terheli kedvezmény visszafizetési kötelezettség, ez azonban az Alap- illetve Kiegészítő/Prémium szolgáltatásra kötött szerződést nem érinti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő programcsomagról kisebb programcsomagra tér át, úgy a kisebb programcsomagot a mindenkor aktuális listaáron veheti igénybe, valamint az akció keretében igénybevett egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizető szerződésben szereplő programcsomagról nagyobb programcsomagra tér át és azt legalább az előző programcsomag határozott időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az előfizetése eddig az időpontig nem szűnik meg, a szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények (igénybe vett egyszeri és havidíj kedvezmények megfizetése) nem kerülnek alkalmazásra.

Az akciós Smart Now, Plus Now, Smart és Plus csomagokra vonatkozó kedvezmények együttesen nem választhatóak, együttes megrendelésük esetén a nagyobb csomagra vonatkozó ajánlatot tekintjük érvényesnek.

A határozatlan idejű szerződéssel igénybe vehető, fentiek szerinti ajánlatokban megjelölt kedvezményes havidíj az ÁSZF 7.1.5.2. pontja alapján a határozatlan idejű előfizetői szerződésre irányadó listaárból biztosított kedvezménnyel megállapított díj, amely esetben a kedvezmény módosításig, illetve visszavonásig érvényes.

Jelen akció keretében szolgáltató extra kedvezményt - havi 400 Ft jóváírást - biztosít azon előfizetőinek (ePack csomagként), akik szolgáltatásuk havidíját:

- elektronikus úton (átutalással, csoportos beszedéssel, My Direct One felületen bankkártyával vagy Díjneten keresztül) intézik a befizetését, és
- számláját elektronikusan kérik, és
- havidíjukat időben kiegyenlítik.

A havidíj jóváírás előfizető 3. hónapra vonatkozó szolgáltatási díjától kezdődően kerül jóváírásra abban az esetben, ha előfizető a fenti feltételeknek adott hónapban maradéktalanul eleget tesz.

Bizonyos ajánlatokat az ÁSZF 2.1.2. pontja szerint a Szolgáltató meghatározott szerződéskötési módhoz köthet. A Szolgáltató kizárólag távollevők közötti szerződéskötési lehetőséget (különösen telefonos és elektronikus út) biztosít, bizonyos esetben csak elektronikus úton történő szerződéskötést tesz lehetővé, illetve a szerződéskötés menete és feltételei az elektronikus úton kötött szerződések esetében eltérhetnek az egyéb módon kötött szerződések feltételeitől, ezt a Szolgáltató online szerződéskötésként jelöli.

**Az ajánlatok visszavonásig vagy újabb ajánlat bevezetéséig érvényesek.**

**Akciós feltételek Műholdas Műsorterjesztési szolgáltatásokra – egyéni előfizetőink részére**

Az akció keretében 2021. október 26. napjától visszavonásig meglévő és új egyéni előfizetőink részére ingyenes hozzáférést biztosítunk a Hustler TV és a Private TV programokhoz minden nap este 22:00 óra és reggel 6:00 óra közötti időszakban. Az akció azon előfizetőinkre vonatkozik, akik Conax, Irdeto vagy Nagra kódolású smart kártyát kaptak a Szolgáltatótól előfizetésükhöz.

**Akciós feltételek Műholdas Műsorterjesztési szolgáltatásokra – Meglévő műholdas TV egyéni előfizetők részére**

Jelen akciós feltételek a Direct One szolgáltatójának 2022. április 7-től, visszavonásig vagy új kampány bevezetéséig érvényes, meglévő TV előfizetőkre irányadó ajánlatait tartalmazzák. Az ajánlatok kizárólag meglévő, műholdas TV szolgáltatással már rendelkező egyéni előfizetők által vehetők igénybe.

**Alapcsomagok, kiegészítő szolgáltatások bruttó havidíjai, a szerződéskötés napjától 12 hónap határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés megkötése esetén:**

Alapcsomagok határozott idejű szerződés kötése esetén – kizárólag telefonos ügyfélszolgálaton történő megrendelés esetén:

Csomag neve	Smart Now	Plus Now
Havidíj	1. hónapban 1 690 Ft, majd a 2. hónaptól 2 990 Ft/hó	1. hónapban 1 690 Ft, majd a 2. hónaptól 3 990 Ft/hó
Határozott idejű szerződés hossza	12 hónap	
Igényléskor előfizető meglévő csomagja	-Közszolgálati csomag -Start -Light TV csak kártyás csomag -Medium TV csak kártyás csomag -Medium HD TV csak kártyás csomag -Medium NOW TV	-Közszolgálati csomag -Start -Light TV csak kártyás csomag -Medium TV csak kártyás csomag -Medium HD TV csak kártyás csomag -Medium NOW TV csomag -Smart Now -Plus TV csak kártyás csomag -Plus HD TV csak kártyás csomag -Plus Now

Csomag neve	Smart	Plus
Havidíj	3 390 Ft/hó	1-2. hónapban 3 390 Ft, majd a 3. hónaptól 4 290 Ft/hó
Határozott idejű szerződés hossza	12 hónap	

Igényléskor előfizető meglévő csomagja	-Light TV -Medium TV (mediabox-szal) -Medium HD TV (medibox-szal)	-Light TV -Medium TV (mediabox-szal) -Medium HD TV (medibox-szal) -Smart -Plus TV (mediabox-szal) -Plus HD TV (mediabox-szal)
---	---	--

Prémium csomagok a szerződéskötés napjától 12 hónap határozott időtartamra szóló egyedi Előfizetői szerződés megkötése esetén:

Alapcsomag mellé rendelhető prémium csomagok	Havidíj
<b>HBO Pack</b>	<b>1-3. hónapig 990 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 1490 Ft/hó</b>
<b>Cinemax Pack</b>	<b>1-3. hónapig 490 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 990 Ft/hó</b>
<b>FilmBox Pack</b>	<b>1-3. hónapig 490 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 990 Ft/hó</b>
<b>Night Pack</b>	<b>1-3. hónapig 990 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 1 690 Ft/hó</b>

Alapcsomag mellé rendelhető extra mediabox/CAM ajánlatok:

2. extra mediabox/CAM						
Beüzemelés módja	Direct One beüzemeléssel megrendelve			Direct One beüzemelés nélkül megrendelve		
Értékesítési csatorna	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén	Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén	Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén
Havidíj	500 Ft/hó					
Szállítási díj	-	-	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően

3. extra mediabox/CAM						
Beüzemelés módja	Direct One beüzemeléssel megrendelve			Direct One beüzemelés nélkül megrendelve		
Értékesítési csatorna	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén	Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Értékesítő partnernél, személyes megrendelés esetén	Helyi ügyfélszolgálati ponton, személyes megrendelés esetén
Havidíj	1000 Ft/hó					

Szállítási díj	-	-	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően
----------------	---	---	---	--	---	--

Egy előfizetéshez maximum 3 mediabox/CAM vehető igénybe. Az extra mediabox/Cam beüzemelési díja teljes egészében előfizetőt terheli. A beüzemelés díja alap beüzemelés esetén:

- 1 extra mediabox/CAM beüzemelés esetén 15 000 Ft
- 2 extra mediabox/CAM beüzemelés esetén 20 000 Ft.

Az alap beüzemelés a következő anyagokat és munkák elvégzését tartalmazza:

- kiszállítás 30km-es távolságon belül (vagyis a megjelölt szolgáltatási pont közúton legfeljebb 30km-re található a Szolgáltató legközelebbi partnerének működési helyétől)
- a megfelelő számú mediabox/CAM és azok telepítése
- amennyiben szükséges (a megfelelő típusú és számú beltéri egységhez alkalmazkodva) új fejegység és annak cseréje,
- 20 méter Koax kábel RG6, 2x árnyékolású (dualshield)
- F-csatlakozók

Az alapbeüzemelésen kívül felmerülő díjak és költségek az alapbeüzemelési díjon felül fizetendő – ezekről a költségekről Szolgáltató partnere tájékoztatja az Előfizetőt és számlát állít ki részére.

A mediaboxos és smart kártyás ajánlatok együttesen nem vehetők igénybe.

Az akcióban nem vehetnek részt azon előfizetők, akiknek fennálló díjtagozásuk van.

Amennyiben a jelen akció keretében határozott időre kötött előfizetések bármelyike a határozott időtartam lejártá előtt az Általános Szerződési Feltételek 7.1.5.1. pontja alapján megszűnik, vagy módosul, illetve a szolgáltatás korlátozásra vagy szüneteltetésre kerül, úgy az Előfizető a jelen akcióban nyújtott egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni. Havidíj kedvezménynek a beüzemelésről a felmondási idő lejártáig a mindenkori ÁSZF 2/a mellékletében meghatározott havidíj (listaár) és az előfizető által fizetett kedvezményes havidíj különbözete értendő. A további mediaboxok tekintetében az Előfizetőt az ÁSZF fenti szakaszai alapján terhelő kötelezettségek az Alap- illetve Kiegészítő/Prémium szolgáltatásra kötött szerződés tartalmát (beleértve az Alapszolgáltatásra vállalt esetleges határozott idejű szerződésekhez kapcsolódó kötelezettségeket és korlátokat) nem érintik. Ha további mediaboxok tekintetében nyújtott kedvezmények elvesztésének feltételei fennállnak, úgy az Előfizetőt kizárólag a további mediaboxokhoz nyújtott kedvezmények tekintetében terheli a kedvezmény visszafizetési kötelezettség, ez azonban az Alap- illetve Kiegészítő/Prémium szolgáltatásra kötött szerződést nem érinti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő programcsomagról kisebb programcsomagra tér át, úgy a kisebb programcsomagot a mindenkor aktuális listaáron veheti igénybe, valamint az akció keretében igénybe vett egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizető szerződésben szereplő programcsomagról nagyobb programcsomagra tér át és azt legalább az előző programcsomag határozott időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az előfizetése eddig az időpontig nem szűnik meg, a szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények (igénybe vett egyszeri és havidíj kedvezmények megfizetése) nem kerülnek alkalmazásra.

Az akciós Smart, Smart Now, Plus és Plus Now csomagokra vonatkozó kedvezmények együttesen nem választhatók, együttes megrendelésük esetén a nagyobb csomagra vonatkozó ajánlatot tekintjük érvényesnek.

A határozatlan idejű szerződéssel igénybe vehető, fentiek szerinti ajánlatokban megjelölt kedvezményes havidíj az ÁSZF 7.1.5.2. pontja alapján a határozatlan idejű előfizetői szerződésre irányadó listaárból biztosított kedvezménnyel megállapított díj, amely esetben a kedvezmény módosításig, illetve visszavonásig érvényes.

Jelen akció keretében szolgáltató extra kedvezményt - havi 400 Ft jóváírást - biztosít azon előfizetőinek (ePack csomagként), akik szolgáltatásuk havidíját:

- elektronikus úton (átutalással, csoportos beszedéssel, My Direct One felületen bankkártyával vagy Díjneten keresztül) intézik a befizetését, és
- számláját elektronikusan kérik, és
- havidíjukat időben kiegyenlítik.

A havidíj kedvezmény abban az esetben kerül jóváírásra, ha előfizető a fenti feltételeknek adott hónapban maradéktalanul eleget tesz.

## Szállítási díjak\*

Magyarország:	1 190 Ft
Szlovákia:	3 490 Ft
Csehország:	3 490 Ft
Románia:	3 490 Ft
Ausztria:	3 490 Ft
Szlovénia:	3 490 Ft
Németország:	3 490 Ft
Hollandia:	3 490 Ft
Belgium:	3 490 Ft
Luxemburg:	3 490 Ft
Lengyelország:	3 490 Ft
Svájc:	3 490 Ft
Bulgária:	3 490 Ft
Dánia:	6 190 Ft
Anglia:	6 190 Ft
Franciaország	6 190 Ft
Spanyolország:	8 790 Ft
Portugália:	8 790 Ft
Görögország:	8 790 Ft
Norvégia:	8 790 Ft
Svédország:	8 790 Ft
Finnország:	8 790 Ft
Olaszország	6 290 Ft

**Az ajánlatok visszavonásig vagy újabb ajánlat bevezetéséig érvényesek.**

### ***Egyszeri díjak - Meglévő előfizetők részére***

Az egyszeri díjak ajánlott árakat tartalmaznak és azok kizárólag tájékoztató jellegűek.

Az akció keretében a Direct One szolgáltatója elengedi a használatba adott beltéri egységek árlistában meghatározott letéti díját, amennyiben a Direct One szolgáltatója által biztosított beltéri egységeket veszi igénybe az előfizető, továbbá az eszközök beüzemelési díjához támogatást nyújt.

Az alábbi feltételek a Direct One szolgáltatásra megkötött előfizetői szerződésnek az elfogadása és a vonatkozó határozott idejű szerződéses időszak időtartama alatt történő folyamatos fenntartása mellett érvényesek.

A megrendelt kiegészítő szolgáltatásokra/további mediaboxokra vállalt határozott idő lejártát követően az Előfizető a mindenkorl ÁSZF 2/a mellékletében meghatározott havidíjat köteles megfizetni. Amennyiben az Előfizető a kiegészítő szolgáltatás/további mediaboxok tekintetében az előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket meghatározott időtartamig igénybe veszi és a kiegészítő

szolgáltatásra/további mediaboxokra az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köt szerződést (azaz a Szolgáltató eseti jelleggel meghatározott akciós feltételei alapján vállal a kiegészítő szolgáltatás/további mediaboxok tekintetében meghatározott ideig szerződéses kötelezettséget), úgy az Előfizetőt e kötelezettsége a kiegészítő szolgáltatás/további mediaboxok tekintetében határozott időtartam alatt az ÁSZF 7.1.5.1. pontjában meghatározott feltételekkel terheli. Amennyiben az alapelőfizetés időközben változik, úgy ennek megfelelően a további mediabox(ok)on nyújtott csomagok tartalma is módosul. Azaz előfizetői szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az előfizető köteles a szerződés megszűnését követő 8 munkanapon belül, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a használatába adott eszközöket. A fentiek az előfizető által esetlegesen igénybevett más Direct One csomagokra vonatkozó feltételeket nem érinti, ezen szolgáltatások tekintetében az adott előfizetői szerződés továbbra is irányadó.

### **Akciós feltételek Combo (műholdas TV, internet és telefon) szolgáltatásokra – Meglévő, egyéni Direct One Combo előfizetők részére**

Jelen akciós feltételek a Direct One szolgáltatójának 2022. április 7-től, visszavonásig vagy új kampány bevezetéséig érvényes, meglévő Combo előfizetőkre irányadó ajánlatait tartalmazzák. Az ajánlatok kizárólag meglévő, egyéni Combo előfizetők által vehetők igénybe.

#### **Egyszeri díjkedvezmények Combo csomagokhoz kapcsolódóan:**

**a) További mediabox(ok) (díjak műholdas TV ÁSZF szerint), valamint modem és Smart Box letéti díj (díjak telefon/internet ÁSZF szerint) kedvezmény:** amennyiben az Előfizető a Direct One szolgáltatója által biztosított, értéke alapján letéti díj megfizetéséhez kötött beltéri egységet, modemet, Smart Box-ot veszi igénybe, úgy a beltéri egység, modem, Smart Box árlistában szabályozott letéti díját a Direct One szolgáltatója elengedi.

**b) Beüzemelési támogatás:** a Direct One szolgáltatója a beüzemelés típusa szerint és az igénybe vett csomag függvényében változó összegű támogatást nyújt. A támogatás mértékéről bővebben a <http://hu.directone.com/ugyfelszolgalat> oldalon tájékozódhat.

#### **Díjcsomagok, kiegészítő- és extra szolgáltatások**

**Combo alapcsomagok** (műholdas TV, helyhez kötött internet és helyhez kötött telefon szolgáltatások egy csomagban) bruttó havidíjai **a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés megkötése esetén:**

- **Medium Combo 30** (Medium TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **6990 Ft/hó**
- **Medium Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7490 Ft/hó**
- **Medium Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7990 Ft/hó**
- **Medium HD Combo 30** (Medium HD TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7490 Ft/hó**
- **Medium HD Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7990 Ft/hó**
- **Medium HD Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8490 Ft/hó**

- **Plus HD Combo 30** (Plus HD TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7990 Ft/hó**
- **Plus HD Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8490 Ft/hó**
- **Plus HD Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8990 Ft/hó**

**Combo csomagok** (műholdas TV, helyhez kötött internet és helyhez kötött telefon szolgáltatások egy csomagban) bruttó havidíjai **a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés megkötése esetén SuperPak csomaggal rendelkező ügyfeleknek:**

- **Plus HD Combo 30** (Plus HD TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8490 Ft/hó**
- **Plus HD Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8990 Ft/hó**
- **Plus HD Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **9490 Ft/hó**

**Combo alapsomagok mellé rendelhető – internet és telefon szolgáltatáshoz kapcsolódó – extra csomagok** bruttó havidíjai, a szerződéskötés időpontjától határozatlan időtartamra szóló előfizetői szerződés megkötése esetén:

- Net L** sávszélesség növelő internet szolgáltatás, 15,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességgel: **700 Ft/hó**
- Net XL** sávszélesség növelő internet szolgáltatás, 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességgel: **1700 Ft/hó**. A Net XL internet szolgáltatás a Net L csomagot meghaladó sávszélesség növelésre vehető igénybe.
- Telefon S\*\* - 500 Ft/hó** - Direct One hálózaton belüli hívások és a Vodafone Magyarország hálózatába irányuló hívások díjmentesek.
- Telefon M\*\* - 2990 Ft/hó** - Direct One hálózaton belüli hívások és a Vodafone Magyarország hálózatába irányuló hívások mellett a helyi és belföldi hívások is díjmentesek.
- Telefon L\*\* - 7500 Ft/hó** - Direct One hálózaton belüli hívások és a Vodafone Magyarország hálózatába irányuló hívások mellett a helyi, belföldi és magyarországi mobil hívások is díjmentesek.
- Telefon XL\*\* - 9500 Ft/hó** - Direct One hálózaton belüli hívások és a Vodafone Magyarország hálózatába irányuló hívások mellett a helyi, belföldi, magyarországi mobil és a 20 kiemelt nemzetközi vezetékes ország irányába indított hívások is díjmentesek (lásd a Telefon XL csomagnál részletesen).

a. *A telefon csomagok részletes leírása és hívásdíjai a „Telefon tarifa táblázatok és nemzetközi díjzónák” pontban található.*

Combo alapsomag mellé TV szolgáltatások közül csak extra, illetve prémium csomagok rendelhetők. Az egyes TV csomagokhoz tartozó csatornakiosztás elérhető a Szolgáltató weboldalán.

Extra mediabox/CAM ajánlatok:

	2. extra mediabox/CAM	
Beüzemelés módja	Direct One beüzemeléssel megrendelve	Direct One beüzemelés nélkül megrendelve



Értékesítési csatorna	Online csatornán történő rendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Hivatalos forgalmazói ponton, személyes megrendelés esetén	Online csatornán történő rendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Hivatalos forgalmazói ponton, személyes megrendelés esetén
Havidíj	<b>500 Ft/hó</b>					
Szállítási díj	-	-	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-

<b>3. extra mediabox/CAM</b>						
Beüzemelés módja	Direct One beüzemeléssel megrendelve			Direct One beüzemelés nélkül megrendelve		
Értékesítési csatorna	Online csatornán történő rendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Hivatalos forgalmazói ponton, személyes megrendelés esetén	Online csatornán történő rendelés esetén	Telefonos ügyfélszolgálati/szerződött telesales partneri csatornán történő rendelés esetén	Hivatalos forgalmazói ponton, személyes megrendelés esetén
Havidíj	<b>1000 Ft/hó</b>					
Szállítási díj	-	-	-	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	A szállítási díj a szállítási díjtáblázatnak megfelelően	-

Egy előfizetéshez maximum 3 mediabox/CAM vehető igénybe. Az extra mediabox/Cam beüzemelési díja teljes egészében előfizetőt terheli. A beüzemelés díja alapbeüzemelés (alapbeüzemelési díj magában foglalja a kiszállást, fejegység cseréjét, kábelezt, mediabox/CAM beüzemelését) esetén:

- 1 extra mediabox/CAM beüzemelés esetén 15 000 Ft
- 2 extra mediabox/CAM beüzemelés esetén 20 000 Ft.

Az alap beüzemelés a következő anyagokat és munkák elvégzését tartalmazza:

- kiszállás 30km-es távolságon belül (vagyis a megjelölt szolgáltatási pont közúton legfeljebb 30km-re található a Szolgáltató legközelebbi partnerének működési helyétől)
- a megfelelő számú mediabox/CAM és azok telepítése
- amennyiben szükséges (a megfelelő típusú és számú beltéri egységhez alkalmazkodva) új fejegység és annak cseréje,
- 20 méter Koax kábel RG6, 2x árnyékolású (dualshield)
- F-csatlakozók

Az alapbeüzemelésen kívül felmerülő díjak és költségek az alapbeüzemelési díjon felül fizetendő – ezekről a költségekről Szolgáltató partnere tájékoztatja az Előfizetőt és számlát állít ki részére.

HD csatornákat tartalmazó előfizetési csomag esetében egy előfizetéshez Szolgáltató legalább egy HD csatornák vételezésére is képes mediaboxot biztosít az előfizető részére. Ugyanazon előfizetéshez további HD mediaboxo(ka)t Szolgáltató a készlet függvényében és erejéig biztosít. A további mediaboxként megrendelt SD és HD képes mediaboxok havi előfizetési díja megegyezik.

#### **Szállítási díjak\***

Magyarország:	1 190 Ft
Szlovákia:	3 490 Ft
Csehország:	3 490 Ft

Románia:	3 490 Ft
Ausztria:	3 490 Ft
Szlovénia:	3 490 Ft
Németország:	3 490 Ft
Hollandia:	3 490 Ft
Belgium:	3 490 Ft
Luxemburg:	3 490 Ft
Lengyelország:	3 490 Ft
Svájc:	3 490 Ft
Bulgária:	3 490 Ft
Dánia:	6 190 Ft
Anglia:	6 190 Ft
Franciaország	6 190 Ft
Spanyolország:	8 790 Ft
Portugália:	8 790 Ft
Görögország:	8 790 Ft
Norvégia:	8 790 Ft
Svédország:	8 790 Ft
Finnország:	8 790 Ft
Olaszország	6 290 Ft

Meglévő előfizetőknek, Combo alapcsomagok mellé rendelhető – TV szolgáltatáshoz kapcsolódó – **prémium csomagok** bruttó havidíjai a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra szóló – hacsak alább másképp nem jelezzük - előfizetői szerződés megkötése esetén:

Alapcsomag mellé rendelhető prémium csomagok	Havidíj
<b>HBO Pack</b>	<b>1-3. hónapig 990 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 1490 Ft/hó</b>
<b>Cinemax Pack</b>	<b>1-3. hónapig 490 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 990 Ft/hó</b>
<b>FilmBox Pack</b>	<b>1-3. hónapig 490 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 990 Ft/hó</b>
<b>Night Pack</b>	<b>1-3. hónapig 990 Ft/hó, majd a 4. hónaptól 1 690 Ft/hó</b>

**További igénybevételi feltételek** – TV szolgáltatáshoz kapcsolódó – prémium csomagokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan

Prémiumcsomagok a következő Combo alapcsomagok mellé rendelhetőek: **Medium HD Combo, Plus HD Combo, speciális Plus HD Combo**. Rendelhető prémiumcsomagok **Medium HD Combo, Plus HD Combo és speciális Plus HD Combo előfizetők részére**: HBO Pak, HBO HD Pak, HBO MaxPak, FilmBox Pak, Active Pak, DVR valamint

DVR Ready.

#### \*Kínált sávszélesség és garantált sebességi adatok

Az Internet 30 csomaghoz tartozó sávszélesség adatok VDSL MAX - FTTx-xDSL hálózaton:

Kínált sávszélesség		Garantált sávszélesség	
Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
30,00	5,00	1,00	0,25

Az Internet 100 csomaghoz tartozó sávszélesség adatok:

Kínált sávszélesség		Garantált sávszélesség	
Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
100,00	50,00	1,00	1,00

Az Internet 250 csomaghoz tartozó sávszélesség adatok:

Kínált sávszélesség		Garantált sávszélesség	
Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
250,00	20,00	15,00	4,00

Az egyedi előfizetői szerződésben a Direct One Szolgáltatója és az előfizető a fentiektől eltérő sávszélesség értékekben is megállapodhatnak.

#### \*\*Telefon csomag tarifa táblázatok és nemzetközi díjzónák

<b>Basic Telefon</b>	A Basic Telefon csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami a Medium HD Combo, Plus HD Combo csomagok havidíján felül fizetendő. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
<b>Hívás irányok</b>	<b>Bruttó percdíjak</b>
kapcsolási díj	-
a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és Vodafone Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	12,90 Ft
helyi hívások csúcsidőben	12,90 Ft
helyi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft
belföldi hívások csúcsidőben	12,90 Ft
belföldi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft
mobil hívások csúcsidőben	65,00 Ft
mobil hívások csúcsidőn kívül	65,00 Ft
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft

<b>Telefon S</b>	A Telefon S csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
<b>Hívás irányok</b>	<b>Bruttó percdíjak</b>
kapcsolási díj	-
a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és Vodafone Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőben	12,90 Ft
helyi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft
belföldi hívások csúcsidőben	12,90 Ft
belföldi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft
mobil hívások csúcsidőben	65,00 Ft
mobil hívások csúcsidőn kívül	65,00 Ft
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft

<b>Telefon M</b>	A Telefon M csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
<b>Hívás irányok</b>	<b>Bruttó percdíjak</b>
kapcsolási díj	-
a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és Vodafone Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
belföldi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
belföldi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
mobil hívások csúcsidőben	32,00 Ft
mobil hívások csúcsidőn kívül	32,00 Ft
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft

<b>Telefon L</b>	A Telefon L csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
<b>Hívás irányok</b>	<b>Bruttó percdíjak</b>
Kapcsolási díj	-
a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és Vodafone Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja

belföldi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
belföldi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
mobil hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
mobil hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft

<b>Telefon XL</b>	A Telefon XL csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
<b>Hívás irányok</b>	<b>Bruttó percdíjak</b>
Kapcsolási díj	-
a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és Vodafone Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
helyi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
belföldi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
belföldi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
mobil hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja
mobil hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja
20 kiemelt nemzetközi vezetékes irány <sup>1</sup>	a havidíj magába foglalja
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft

<sup>1</sup>Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Franciaország, Görögország, Horvátország, Hollandia, Lengyelország, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Románia, Spanyolország, Svédország, Svájc, Szerbia, Szlovákia és Ukrajna – A felsorolt országok vezetékes számainak hívása a nemzetközi díjzóna besorolásuktól függetlenül a havidíjban benne foglaltatik.

#### **További szolgáltatásokkal kapcsolatos és akciós igénybevételi feltételek:**

A telefonszolgáltatáshoz kapcsolódó további kiegészítő és kényelmi szolgáltatások leírását a telefon/internet ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz nem biztosít telefonkészüléket. A Szolgáltatás bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező, tone üzemmódú készülékkel használható. Bizonyos elavult készüléktípusokkal (pl. tárcsás telefontal) a telefonszolgáltatás nem használható.

Az ajánlatok egyéni előfizetőkre vonatkoznak. Az ajánlatok visszavonásig vagy újabb ajánlat bevezetéséig érvényesek.

A jelen akciós feltételek szerinti kedvezményeket a Direct One szolgáltatója az Előfizető jelen akciós feltételek szerinti határozott időre történő szerződéskötése ellenében nyújtja, amelyek közül a belépési díjhoz és a beüzemelési támogatáshoz fűzött kedvezmények összegét, valamint a havidíj kedvezménynek (amely a mindenkori ÁSZF-ek által meghatározott havidíj (listaár) és az Előfizető által fizetett kedvezményes havidíj különbözete) a beüzemelésétől (szolgáltatás üzembe helyezése) a felmondási idő lejártáig igénybe vett összegét jogosult követelni, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott idő lejártáig elmondja, vagy a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondja azt fel. A további mediaboxok tekintetében az Előfizetőt az ÁSZF fenti szakaszai alapján terhelő kötelezettségek (határozott idejű szerződésekhez kapcsolódó kötelezettségek és korlátok) az alap- illetve kiegészítő/prémium szolgáltatásra kötött szerződés tartalmát (beleértve az alapszolgáltatásra vállalt esetleges kötelezettségeket) nem érintik. Ha további mediaboxok tekintetében nyújtott kedvezmények elvesztésének feltételei fennállnak, úgy az Előfizetőt kizárólag a további mediaboxokhoz nyújtott kedvezmények tekintetében terheli.

kedvezmény visszafizetési kötelezettség, ez azonban az alap- illetve kiegészítő/prémium szolgáltatásra kötött szerződést nem érinti.

Amennyiben az Előfizető csak a Combo csomag részét képező internet és telefon szolgáltatásokra vonatkozó szerződést szünteti meg a határozott időtartam lejárta előtt, úgy ezekre a fenti jogkövetkezmények alkalmazandók, míg TV szolgáltatást a továbbiakban a korábbi (a Combo csomag előtti) szerződéses feltételekkel veszi igénybe.

Az akcióban nem vehetnek részt azon személyek, akiknek fennálló díjtarozásuk van az akcióval érintett szolgáltatásokra vonatkozóan, vagy az akcióban érintett szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződésük 2022. március 6. után szűnt meg, és a megszűnttel azonos szolgáltatási címre kéri a szolgáltatást, vagy azt korábbi előfizetővel egy háztartásban élő hozzátartozó Ptk. 8:1. § (1) bekezdés) igényli.

Az akciós Combo csomagokban foglalt TV, internet és telefon szolgáltatások, szolgáltatásonként önállóan nem szüneteltethetőek, csak együttes szüneteltetésük kérhető. A szüneteltetés részletes szabályait az ÁSZF tartalmazza. Műholdas televízió, telefon, internet szolgáltatások együttes, egy csomagban való igénybevétele esetén a visszakapcsolás egyszeri díja bruttó 3000 Ft.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő Combo csomagról kisebb, kevesebb szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra tér át, abban az esetben a jelenlegi Combo csomag akció keretében igénybevett egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni. A kedvezmények megfizetését követően lehetősége van az Előfizetőnek kisebb, kevesebb szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra való áttérésre az épp aktuális (csomag módosítás ideje alatt érvényben lévő) meglévő Előfizetőkre vonatkozó akciós díj ellenében, újabb határozott idejű Combo csomagra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésével. A kisebb, kevesebb szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra váltás esetén a korábbi csomaghoz rendelt kiegészítő, extra, prémium szolgáltatások külön díjért megrendelhetőek, vagyis megtarthatóak az éppen futó akciós feltételek szerint.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő Combo csomagról önálló Telefon vagy Internet csomagra tér át, úgy az önálló Telefon vagy Internet csomagot a mindenkor aktuális listaáron veheti igénybe határozatlan időtartammal, valamint az akció keretében igénybevett egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő valamely Combo csomagról nagyobb, több szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra tér át, abban az esetben a határozott időtartam a módosítás időpontjától az új Combo csomag tekintetében újraindul. A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények (igénybe vett egyszeri és havidíj kedvezmények megfizetése) ez esetben nem kerülnek alkalmazásra. A kiegészítő, extra, prémium csomagokhoz kapcsolódó határozatlan, esetleges határozott időtartamok nincsenek hatással az alapszerződés határozott/határozatlan idejére.

Az akciós Medium HD Combo, Plus HD Combo, speciális Plus HD Combo csomagokra vonatkozó kedvezmények együttesen nem választhatóak, együttes megrendelésük esetén a hosszabb határozott időtartamra vagy nagyobb csomagra vonatkozó ajánlatot tekintjük érvényesnek.

A Combo csomagokra vonatkozó ajánlatok igénybevételenek feltétele, hogy az Előfizető valamennyi szolgáltatás tekintetében a havi számlázási ciklust válassza.

A határozatlan idejű szerződéssel igénybe vehető, fentiek szerinti ajánlatokban megjelölt kedvezményes havidíj TV ÁSZF 7.1.5.2., illetve a telefon/internet ÁSZF 7.1.9.2. alapján a határozatlan idejű előfizetői szerződésre irányadó listaárból biztosított kedvezménnyel megállapított díj, amely esetben a kedvezmény módosításig illetve visszavonásig érvényes.

Amennyiben további kérdései vannak az akcióval kapcsolatban, kérjük, érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon!

Műholdas TV ÁSZF alatt a Canal+ Luxembourg S.à r.l. műholdas műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételei, telefon/internet ÁSZF alatt pedig a Canal+ Luxembourg S.à r.l. egyéni előfizetők részére nyújtott vezetékes telefonszolgáltatásra és internet szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei értendők. ÁSZF alatt az említett általános szerződési feltételek együttesen értendők.