

CANAL+ LUXEMBOURG S.À R.L.
ELŐRE TÖRTÉNŐ FIZETÉS ÚTJÁN IGÉNYBE VEHETŐ MŰHOLDAS MÚSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS
NYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

HATÁLYOS: 2020. JÚLIUS 1.
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS: 2020. MÁJUS 18.

CANAL+ LUXEMBOURG S.à r.l., székhely: 2 rue Albert Borschette L-1246, Luxembourg
Luxemburgi Nagyhercegség
Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 560
Nyilvántartási szám a Luxemburgi Cégjegyzékben: 10001269/1



CANAL+ LUXEMBOURG S.à r.l.
előre történő fizetés útján igénybe vehető műholdas műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására
vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1. A Szolgáltató neve és címe.....	5
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.....	5
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	5
1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe	5
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	5
2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei	5
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	5
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	5
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja	7
2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei	8
2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai	8
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	9
2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	9
2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei	9
2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	10
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	10
2.5. Mobil-internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a különös felmondás feltételei.....	11
2.6 Alkalmazandó jogszabályok	11
3. A Szolgáltatás tartalma.....	11
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása	11
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	11
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.....	11
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	11

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	11
4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága.....	12
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	12
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	12
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 ...	12
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	12
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei	12
4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele	12
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:	13
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	13
5.1.1. Általános szabályok.....	13
5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai	13
5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés	13
5.1.5. Rendszeres karbantartás.....	13
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	14
5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	14
6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	15
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás	15
6.1.1. A Hibaelhárítás módja.....	15
6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása	16
6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	16
6.2.1. A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....	17
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	17
6.3.1. Számlapanaszok intézése	17
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	18
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése	18
6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	18
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	18
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	18
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	18
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	18
7.1.1. Havi díjak	19
7.1.2. Egyszeri díjak	19
7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága	19
7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje, egyenlegfeltöltés, aktiválás	19
7.1.5. Kedvezmények.....	20
7.1.6. Késedelmi kamat	21
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	21
7.2.1. Fizetési módok.....	21
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	21
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	22
7.4.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről	22
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	22
9. Szerződés időtartama	23
10. Adatkezelés, adatbiztonság	23
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	23
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	23
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)	24
12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	24
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.....	25
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	28
12.2.1. Áthelyezés	28
12.2.2. Átírás	29

12.2.3 Csomagmódosítás.....	29
12.3. Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	29
12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei.....	30
12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása	30
12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt	30
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtarozása miatt.....	30
12.3.5. A 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai	31
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	31
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	32
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	32
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	33
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	33
13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén	33
13.4. Az adatváltozás bejelentése.....	33
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	34
1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok	35
2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak.....	41
2/a. sz. Melléklet: Egyenlegfeltöltéssel (előre)fizetett havi díjak	41
2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak	42
3. sz. melléklet: Minőségi célértékek.....	43
4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató.....	44
5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok.....	70
6. sz. Melléklet: Meghatározások	76
7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása	78
Akciós feltételek előrefizetett díjú műholdas műsorterjesztési szolgáltatásokra – Új egyéni előfizetők részére.	78

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: 2 rue Albert Borschette L-1246 Luxembourg, Luxemburg.

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: +36-1/688-1048	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	http://upcdirectmytime.hu és https://hu.upcdirect.com

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és forgalmazói pontokon történik.

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

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

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 /688-1048).

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: www.upcdirectmytime.hu illetve <http://hu.upcdirect.com>

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit az 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 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 elvégzi az Igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon értesíti az Ügyfelet arról, hogy

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

A fenti a)-b) pontok esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénybejelentést tevőnek az Igénybejelentés alapján a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.

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

- 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 Alapszolgáltatásokra 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 képviseletében 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.

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.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül különösen, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses Ajánlatát, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Beltéri egységet a Szolgáltatótól átveszi, illetve magánál tartja, a Szolgáltatás Hozzáférségi Pont kiépítését lehetővé teszi (vagy a kiépítést maga elvégzi, amennyiben a Szolgáltató ennek lehetőségét biztosítja és az Előfizető csak Smart kártyát igényel) és a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást a Smart kártya átvételétől számított 5 napon belül nem aktiválja legalább egy havi előfizetési díj előre történő megfizetésével azaz egyenlegfeltöltés útján, abban az esetben az 5 nap elteltével az Előfizetői Szerződés megszűnik, az Előfizető a Szolgáltató felé semmiféle követeléssel nem élhet.

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással vagy egyéb módon távollevők között történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül tartós adathordozón visszaigazolást ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) 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 Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt és annak megszűnését követő 1 évig 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, az Előfizető választása szerint papíron vagy más tartós adathordozón köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Ha az Előfizető képviseletében bármely személy a már hatályban lévő (bármely módon létrejött) előfizetői szerződés Ügyfélszámának és az Előfizető ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával újabb előfizetői szerződés megkötését vagy az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, a Szolgáltató ezen személyt az Előfizetőnek illetve általa 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 vett 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) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a Szolgáltató 1. pontban meghatározott adatai, az ÁSZF elérhetősége;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás (a Szolgáltatás, Szolgáltatáscsomag megnevezése, az Előfizető által kért Szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás, az Előfizetői Hozzáférési Pont helye, a Szolgáltatás megkezdésének határideje, díjszabás, díjfizetés módja, számlakibocsátás határideje, a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke);
- d) az Előfizetői Szerződés hatálybalépése, időtartama;
- e) amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével);
- f) amennyiben a Szolgáltató az adott Szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit, jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a Szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a Hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a Hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

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.

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 képviselőre 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, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, jogosult a Szolgáltatás igénybevételét a Beltéri egységre és a Smart kártyára vonatkozó letéti díj megfizetéséhez kötni. A letéti díj összegét a 2/b melléklet tartalmazza, a megfizetésére vonatkozó rendelkezéseket pedig az ÁSZF 7.1.4. pontja tartalmazza. Amennyiben a letéti díj összegének megfizetésére sor kerül, úgy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a letét 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 és a Smart kártyát 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 vagyoni biztosíték (az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség – a Szolgáltató mérlegelésétől függően óvadék, kezesség, bankgarancia) adásához kötni.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye;
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye;
- c) az Előfizető neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyazonosító igazolványának száma;
- d) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (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.

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat kizárólag egyéni Előfizetőknek nyújtja, Üzleti Előfizetők kizárólag a Szolgáltató utólag fizetett díjú szolgáltatásaira (amelyeket nem a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályoz) köthetnek előfizetői szerződést.

2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanán műholdvevő-antenna (kültéri egység) megléte illetve telepítése, amelyen a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások Magyarország teljes területén igénybe vehetők. 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 az 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, használatába 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).

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 egységéhez az Előfizetői Szerződésben meghatározottakhoz képest további, illetve más beltéri egységeket csatlakoztatni vagy a Beltéri egységet áthelyezni.

A Szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező Beltéri egység szükséges. A vevőkészülék, a kültéri és Beltéri egység áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik.

A Szolgáltatás igénybe vételéhez Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott, a Szolgáltató által meghatározott típusú Mediabox (Beltéri egység), valamint a Szolgáltató által az Előfizető részére használatba adott Smart kártya szükséges. A Beltéri egység és a Smart kártya az Előfizetői Szerződés időtartama alatt, és azt követően is a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, és annak tulajdonjoga semmiképpen sem száll át az Előfizetőre. A Beltéri egységet, valamint a Smart kártyát a Szolgáltató a beüzemeléskor adja át az Előfizető részére. A szolgáltatás beüzemelésének díját az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltató szerződéses partnere részére.

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 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 megfelelés tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) az Előfizető a 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) amennyiben a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
- c) az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

de a b) és c) esetben is legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti a)-c) pontok szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

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 annak végrehajtási rendeletei, továbbá az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) 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. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához jogosult harmadik személyek közreműködését igénybe venni.

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését követően vehető igénybe.

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, illetve amennyiben a Szolgáltató ezt lehetővé teszi, kizárólag Smart kártya rendelkezésre bocsátása esetén a Smart 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 forgalm mérést, 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 felmondani., A részletes szabályokat 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, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező Végberendezés szükséges. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas Beltéri egység 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 az Alapszolgáltatás részeként, vagy külön erre kialakított tematikus csomagban (Prémium szolgáltatásként) tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat.

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

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

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybe vételéhez 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 a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, 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

Tekintettel a a Rendelet 29. §-ának (3) bekezdésére és 27. §-ának (3) bekezdésére, a Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni.

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 adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató – az Előfizetővel történő megállapodás alapján – a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat az Előfizető számára visszatéríti, vagy az Előfizető Szolgáltatáshoz történő hozzáférést egy hónappal ingyenesen meghosszabbítja. 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.

5.1.5. 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

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a 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) az Előfizető a 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.

Az a), b) 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 c) 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.

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.

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 (Hiba) 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 köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó Hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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 megtévesztés 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.

A Hiba bejelentésétől a Hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül 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 az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba 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 elhárítottnak 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 köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a Hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a Hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni Hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

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.

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. A 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 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 15 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 összezszerűségét 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 összezszerűségét 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 meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét 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, a Díjreklamáció 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 fizetést követő 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 hirdetemény 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) feltüntetésére

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, 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

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 nélkül hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

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

7.1.1. Havi díjak

Havi előfizetési (egyenlegfeltöltési) díj

A Szolgáltatás igénybevételéért havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta számít fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás, valamint a Szolgáltató érdekkörébe tartozó Hiba elhárításának díját is. Egy előfizetéshez legfeljebb egy Beltéri egység valamint egy Smart kártya igényelhető.

A havi előfizetési díj kizárólag előrefizetéssel, a Szolgáltató által meghatározott módokon teljesíthető, egy havi előfizetési díj előre történő megfizetésével az Előfizető jogosulttá válik a megfizetett előfizetési díj alapján járó csomag szerinti szolgáltatás (Alap szolgáltatás vagy Prémium szolgáltatás) igénybe vételére egy hónap időtartamra. 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 előfizetőknek, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés módosítására a 12.1.1. d) pont alapján kerül sor.

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

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 utólag állít ki számlát a megfizetett havi díjakról, és előre állít ki számlát az esedékes egyéb díjakról és fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát az Előfizető által megadott számlázási címre küldi ki. 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 számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül.

7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje, egyenlegfeltöltés, aktiválás

A rendszeres díjak (különösen a havi előfizetési díj) megfizetése a tárgyidőszakra vonatkozóan előre esedékesek, 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 Szolgáltatás beüzemelésétől (telepítésétől) számított öt napon keresztül a felnőtt csatornák kivételével a Szolgáltatásban elérhető összes csatorna ingyenesen elérhető. Amennyiben ezen időszak alatt az Előfizető előre nem fizet meg legalább egy havi díjat a Szolgáltató részére az Előfizető birtokában levő Smart kártyára történő egyenlegfeltöltés útján, és ezáltal nem aktiválja a Szolgáltatást ugyanezen időszakon belül, akkor az Előfizetői Szerződés megszűnik.

Az Előfizető a havi díj feltöltésekor legalább egy hónapra érvényes havi díj megfizetésére köteles. Az egy havi keret minden esetben egy teljes hónapra értendő, az egyenlegfeltöltést követő szolgáltatásaktiválás napjától kezdődően

a következő hónap ugyanazon napjáig. Az egy havi előfizetés a következő hónap azonos napjának 00 óra 00 perc 01 másodpercekor jár le. Ha a következő hónapban nem szerepel az a nap, akkor az adott hónap utolsó napján jár le az egy havi előfizetés.

Az ingyenes időszakot követően a Szolgáltatás aktiválása majd igénybevétele érdekében az Előfizető köteles legalább a Medium TV csomag havi díjának megfelelő összeget feltölteni. Az Előfizető ezen túlmenően jogosult a már meglévő Alap csomagok mellé Prémium csomagokat is igénybe venni valamint Kiegészítő szolgáltatást is igényelni.

Az Előfizető jogosult egy feltöltés útján egyszerre több (de legfeljebb 12) havi előfizetési díjat megfizetni.

Az Előfizetői fizetés akkor teljesül, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

Az Előfizetőnek az egyenlegfeltöltésre és a Szolgáltatás aktiválására az alábbi módokon van lehetősége:

7.1.4.1 Online egyenlegfeltöltés, online aktiválás

Az Előfizető jogosult online valamint a Szolgáltató szerződéses partnerénél személyesen (amely esetben az online feltöltéshez az internet elérést a Szolgáltató szerződéses partnere biztosítja) az egyenlegét feltölteni. Az egyenlegfeltöltéshez érvényes bankkártya (és azon kellő fedezet), valamint internetelérés szükséges. Az Előfizető az egyenlegfeltöltést megelőzően köteles regisztrálni a www.upcdirectmytime.hu oldalon.

A regisztrációt követően ki kell választania a kívánt csomagot, valamint az időtartamot, amelyre vonatkozóan az egyenleget fel kívánja tölteni, majd az „Egyenlegfeltöltés” gombra kell kattintania. Ez követően a honlap átirányítja az Előfizetőt egy biztonságos fizetési oldalra, ahol az Előfizető köteles megadni az érvényes bankkártya adatait és megerősíteni a fizetést.

Ezt követően az Előfizető jogosult és köteles a feltöltött csomagot a saját bejelentkezési felületén aktiválni.

7.1.4.2. PIN kód útján történő egyenlegfeltöltés, aktiválás

A PIN kód útján történő egyenlegfeltöltéshez a feltöltést megelőzően szükséges a választott programcsomagot tartalmazó PIN kód csomag megvásárlása. A PIN kód csomag a Szolgáltató szerződéses partnereinél elérhető.

A PIN kód megvásárlását követően az Előfizető jogosult választani, hogy az alábbi módok közül mikor és milyen formában kívánja aktiválni a Szolgáltatást (a Szolgáltatás aktiválásához minden esetben szükséges az Előfizető birtokában lévő Smart kártya száma):

- a 1214-es telefonszámon elérhető ügyfélszolgálaton keresztül, az automata menüben;
- a www.upcdirectmytime.hu oldalon keresztül, a saját bejelentkezési felületén keresztül;
- személyesen, a Szolgáltató bármelyik szerződéses partnerénél.

7.1.5. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, 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.

7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkori 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 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.
- b) amennyiben az Előfizető határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- c) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető a szolgáltatás átírását kezdeményezi vagy olyan területre történő áthelyezését kéri ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése nem lehetséges;
- d) Prémium szolgáltatások esetében a fentiekén túlmenően akkor is, ha annak időtartama alatt az Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik.
- e) amennyiben az Előfizetői Szerződés amiatt szűnik meg, mert az Előfizető az Előfizetői Szerződésben előírt határidőben vagy gyakorisággal az egyenlegfeltöltést nem végzi el.

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

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az Előfizetői szerződés a fenti b) 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.

7.1.6. Késedelmi kamat

Az előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: évi 10%.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Fizetési módok

A Szolgáltató az egyenlegfeltöltésre (a havidíjak fizetésére) a fenti 7.1.4.1 és 7.1.4.2 pontban foglalt módokat biztosítja.

Az egyéb díjakat az Előfizető saját választása szerint (i) a Szolgáltató által megküldött postai készpénz-átutalási megbízás útján; (ii) pénzügyintézetten keresztül, banki átutalás illetve csoportos beszedési megbízás útján; (iii) belföldi postautalvány befizetésével; vagy (iv) – Díjnet rendszer használata 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. Utólag történő fizetés esetén a számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

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 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;
- belépési díj hiányában az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.1.2. Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.1.3. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.1.4. 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 előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.1.5. 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

- kétszerese 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 az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap az előre fizetett havidíj egy napra vetített összege. 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.

7.4.1.6. Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése

A Szolgáltató a szerződésszegő magatartása megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról, a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számításról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton 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 Előfizetői Szerződés legfeljebb 12 (tizenkettő) hónapra köthető. A Prémium csomagokra vonatkozóan a Szolgáltató nem kínál határozott időtartamú szerződést. 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 írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti. A határozott időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott, a Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott időtartam az első egyenlegfeltöltést követő aktiválás napján kezdődik és a határozott időtartam lejártáig, azaz a határozott időtartam utolsó napján 23:59:59 percig tart.

A Szolgáltatás aktiválásának elmaradása esetén (az 5 napos ingyenes időszakon belüli legalább egy havi egyenlegfeltöltéssel) valamint akkor, ha a határozott időtartamú szerződés ideje alatt az Előfizető az egyenlegfeltöltést az Előfizetői Szerződésben meghatározott gyakorisággal és időpontokban nem végzi el, az Előfizetői Szerződés (az ingyenes időszak utolsó napjával illetve az egyenlegfeltöltésre nyitva álló időszak utolsó napjával) megszűnik.

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 okmányából 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)

A KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok rájuk történő alkalmazását és az (egyéni) Előfizetői Szerződés megkötését.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. 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 Szolgáltatásra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezéseire 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 ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta.

Ráutaló magatartással határozott időre kötött egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevéleges 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.

Az Előfizető jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés módosítását az egyenlegfeltöltés útján illetve alkalmával (más szolgáltatási csomag választásával és annak díja megfizetésével) kezdeményezni. Az Előfizető által kezdeményezett ilyen Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és az egyenlegfeltöltéssel érintett időszak első napján 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 Előfizetőknél 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;
 - vii. a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egy alkalommal történő növelése a a fogyasztói árindex Központi Statisztikai Hivatal által a díjmelés megelőző naptári évre megadott mértékével (határozatlan idejű Előfizetői Szerződés esetén).
- b) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen, az adókban, közterhekben és szabályozókban 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 programcsomaggal történő kivételét a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják;
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételeire 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 ténytől 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 azokról az Előfizetőket a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben tájékoztatja a Szolgáltató.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben a jelen 12.1.1. pontban foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

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

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban 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, vagy
- 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 értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja. Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és

egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat- az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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 módosítások lényegének rövid leírását;
- a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít - előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak.

Az Előfizetőt

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

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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:

- i. pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ii. a módosítások lényegének rövid leírása;
- iii. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- iv. a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- v. a módosítás indokolása;
- vi. 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;
- vii. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt egyéb hírközlési eszköz (különösen SMS, MMS) útján értesíti az ÁSZF egyoldalú módosításáról, úgy azt értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- i. amennyiben lehetséges, utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ii. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- iii. a közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetősége;

iv. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogokra történő utalást.

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 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.

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

Amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a Szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a Szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a Szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést.

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.

12.2. 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 írásban értesíti arról, hogy,

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával,
- b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozás 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.

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 lehetetlenségének 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 kérelmében 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.

Ha az átírási kérelmet az elhunyt Előfizető örököse nyújtja be, az írásbeli kérelemhez mellékelni kell az elhunyt Előfizető halotti anyakönyvi kivonatát is.

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. Díjtartozás 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 egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

12.2.3 Csomagmódosítás

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy az 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.

12.3. Szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei

12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlő módon igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó 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 felmondásról 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 felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői Szerződés rendes felmondás útján nem szüntethető meg.

12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, 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 személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést 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 megfejtésére 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 Smart kártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény („Sztj.”) értelmében), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közzétételétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

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

12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes, havidíjon kívüli egyéb díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a Díjtarozás összege nem haladja meg
 - 10 000 (tízezer) Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy
 - 10 000 (tízezer) Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10 000,- Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a Díjtarozás összecszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

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 szerződésfelmondás esetei, feltételei

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 hártott el;
- d. a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a határozott időtartam alatt az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében jogosulatlanul (azaz nem jogszabályváltozás vagy hatósági döntés alapján, avagy nem oly módon, hogy az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg) módosította egyoldalúan, vagy egyébként az Előfizetői Szerződést (különösen a programcsomagok összetételét) az ÁSZF rendelkezéseibe ütközően módosította;
- e. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Szolgáltató csak az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel, kivéve, ha a Szolgáltató a kínált csatornák összetétele tekintetében az Előfizetői Szerződést az ÁSZF-nek megfelelően módosította.

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 megkezdi, 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, valamint ügyfélszámát.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Beltéri egység, valamint a Smart kártya 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) az Előfizetői 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.

Ha a Szolgáltató a 2.4 a)-c) 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 a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint visszaszolgáltatni.

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.
- Szerződésszerűen 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 szerződésszerűen 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 egységért 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 Smart kártya a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az Előfizetőnél elhelyezett Mediabox más kártyával nem használható. A Mediabox és a hozzá tartozó Smart 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 (és a hozzá tartozó Smart kártyát) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 8 napon belül visszaszolgáltatni, e körben saját költségére a Szolgáltató szerződéses partnere alábbi címére elküldeni:

Ú.Bypass Kft.
Mansfeld Péter utca 27.
Budapest H-1211

Kétség esetén az Előfizetőt terheli annak bizonyítása, hogy a Beltéri egységet és a Smart kártyát a fentiek szerint visszaszolgáltatta. Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2/b számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Ha az Előfizető a Beltéri egység és a Smart kártya tekintetében a 2.1.4. pont alapján letéti díjat fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kára összegét a letéti összegéből levonni. Az Előfizető kötbérfizetési kötelezettsége mind a Beltéri egység, mind a Smart kártya megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

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 szerződésszerű 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.

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

A Szolgáltató az Eht. 132. § 2a a) pontja alapján 2020. május 18. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

UPC Direct csatornakiosztás 2020. május 18. napjától:

Csomag		Csatorna	Nyelv	Tematika
Plus HD TV	Medium TV	M1	magyar	Közzszolgálati
		M2/Petőfi TV	magyar	Közzszolgálati
		M4	magyar	Magyar csatornák
		M5	magyar	Magyar csatornák
		Duna TV	magyar	Közzszolgálati
		Duna World	magyar	Közzszolgálati
		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 Movie Channel	magyar	Filmek
		RTL Klub	magyar	Magyar csatornák
		TV2	magyar	Magyar csatornák
		RTL Spike	magyar	Szórakoztató programok
		RTL2	magyar	Magyar csatornák
		RTL+	magyar	Szórakoztató programok
		Sorozat+	magyar	Szórakoztató programok
		Super TV2	magyar	Szórakoztató programok
Prime 1	magyar	Magyar csatornák		
		Cool	magyar	Magyar csatornák
		TV4	magyar	Magyar csatornák
		STORY4	magyar	Szórakoztató programok
		Viasat3	magyar	Magyar csatornák
		Viasat6	magyar	Magyar csatornák
		Mozi+	magyar	Szórakoztató programok
		ATV	magyar	Magyar csatornák
		Life Tv	magyar	Magyar csatornák
		Sláger TV	magyar	Zene
		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
		FilmBox	magyar	Filmek
		Jocky TV	magyar	Magyar csatornák
		RTL Gold	magyar	Szórakoztató programok
		AXN	magyar*/angol/cseh	Szórakoztató programok
		Filmcafe	magyar	Magyar csatornák
		Film Mánia	magyar	Filmek
		Film+	magyar	Filmek
		Discovery Channel	magyar*/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
		TLC	magyar/angol	Természet és dokumentumfilmek
		National Geographic Channel	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
		Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
		Animal Planet	magyar*/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
		Travel Channel	magyar*/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
		Viasat History	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek

HISTORY	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
LiChi TV	magyar	Szórakoztató programok
Izaura TV	magyar	Szórakoztató programok
Eurosport1	magyar*/angol/cseh/román	Sport
Eurosport2	magyar*/angol/cseh/román/dán	Sport
Extreme Sports Channel	magyar*/angol/román	Sport
Fishing&Hunting	magyar*/angol/cseh	Sport
TV2 Comedy	magyar	Szórakoztató programok
Disney Csatorna	magyar/angol/cseh	Gyerekműsorok
JimJam	magyar/angol/cseh/román/holland	Gyerekműsorok
Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román	Gyerekműsorok
Minimax	magyar	Gyerekműsorok
ducktv	szlovák	Gyerekműsorok
KiWi TV	magyar	Gyerekműsorok
NickToons	magyar	Gyerekműsorok
Zenebutik	magyar	Zene
MTV Hungary	magyar	Szórakoztató programok
MTV Music	angol	Zene
MTV Rocks	angol	Zene
MTV Hits	angol	Zene
MTV Dance	angol	Zene
VH1	angol	Zene
VH1 Classic	angol	Zene
Fashion TV***	angol	Szórakoztató programok
CNN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
CNBC***	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
Bloomberg***	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
CGTN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
TV5MONDE	francia	Hírek, idegen nyelvű csatornák
RTL Klub HD	magyar	HD csatornák
Discovery HD	magyar	HD csatornák
Discovery Showcase HD	angol	HD csatornák
Animal Planet HD	magyar/angol/cseh	HD csatornák
Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh	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
Eurosport1 HD	magyar*	HD csatornák
Eurosport2 HD	magyar*	HD csatornák
Mooz Dance HD	angol	HD csatornák
Comedy Central Family	magyar	Szórakoztató programok
HírTV	magyar	Magyar csatornák
Fine Living	angol	Szórakoztató programok
Food Network	angol/magyar	Szórakoztató programok
Epic Drama HD	magyar/angol/cseh/román	Szórakoztató programok
Moziverzum	magyar	Filmek
Film4	magyar	Filmek
Sony Movie Channel	magyar*/cseh/román	Szórakoztató programok
Sony Max	magyar*/cseh/román	Szórakoztató programok
AMC	magyar/angol/cseh/román	Filmek
Discovery Science	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
DTX	magyar	Természet és dokumentumfilmek
ID	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Viasat Explorer	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Viasat Nature	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
FEM3	magyar	Szórakoztató programok
Sport1	magyar	Sport
Sport2	magyar	Sport
Spíler1	magyar	Sport
Spíler2 TV	magyar	Sport

	Auto Motor Sport	cseh/német (felirat: román)	Sport
	Galaxy4	magyar	Szórakoztató programok
	Cartoon Network	magyar/angol	Gyerekműsorok
	Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög	Gyerekműsorok
	Nick Jr***	magyar	Gyerekműsorok
	Sport 1 HD	magyar	Sport
	Blue Hustler	angol	Felnőtt

Prémium csomagok	HD Pak	HD csatornák**	RTL Klub HD	magyar
			Discovery Showcase HD	angol
			Discovery HD	magyar
			Animal Planet HD	magyar/angol/cseh
			Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh
			HISTORY HD	magyar/angol/cseh/lengyel
			National Geographic HD	magyar/angol
			Nat Geo Wild HD	magyar/angol
			Eurosport1 HD	magyar*
			Eurosport2 HD	magyar*
			Sport1 HD	magyar
			Mooz Dance HD	angol
	HBO Pak	Filmek	HBO	magyar/magyar/eredeti
			HBO2	magyar/angol/cseh
			HBO3	magyar
	HBO HD Pak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	HBO HD**	magyar/eredeti
	HBO MaxPak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	Cinemax	magyar/angol/cseh/román
			Cinemax2	magyar/angol/cseh/román
			HBO HD**	magyar/eredeti
	FilmBox Pak	Filmek	FilmBox Premium***	magyar
			FilmBox Plus	magyar/cseh
			FilmBox Extra HD***	magyar
			FilmBox Family	magyar/cseh
Fightbox			magyar	
Docubox			magyar	
Active Pak	Felnőtt	Eroxx	magyar	
		Hustler TV	angol	
		Private TV	angol	

Minden csomagban elérhető	Rádió	MR1 – Kossuth Rádió	magyar
		MR2 – Petőfi Rádió	magyar
		MR3 – Bartók Rádió	magyar

UPC Direct csatornakiosztás 2020. június 1. napjától:

Csomag		Csatorna	Nyelv	Tematika
Plus HD TV	Mediu m TV	M1	magyar	Közforgalmi
		M2/Petőfi TV	magyar	Közforgalmi
		M4	magyar	Magyar csatornák

M5	magyar	Magyar csatornák
Duna TV	magyar	Közzszolgálati
Duna World	magyar	Közzszolgálati
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 Movie Channel	magyar	Filmek
RTL Klub	magyar	Magyar csatornák
TV2	magyar	Magyar csatornák
RTL Spike	magyar	Szórakoztató programok
RTL2	magyar	Magyar csatornák
RTL+	magyar	Szórakoztató programok
Sorozat+	magyar	Szórakoztató programok
Super TV2	magyar	Szórakoztató programok
Prime 1	magyar	Magyar csatornák
Cool	magyar	Magyar csatornák
TV4	magyar	Magyar csatornák
STORY4	magyar	Szórakoztató programok
Viasat3	magyar	Magyar csatornák
Viasat6	magyar	Magyar csatornák
Mozi+	magyar	Szórakoztató programok
ATV	magyar	Magyar csatornák
Life Tv	magyar	Magyar csatornák
Sláger TV	magyar	Zene
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
FilmBox	magyar	Filmek
Jocky TV	magyar	Magyar csatornák
RTL Gold	magyar	Szórakoztató programok
AXN	magyar*/angol/cseh	Szórakoztató programok
Filmcafe	magyar	Magyar csatornák
Film Mánia	magyar	Filmek
Film+	magyar	Filmek
Discovery Channel	magyar*/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
TLC	magyar/angol	Természet és dokumentumfilmek
National Geographic Channel	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Animal Planet	magyar*/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Travel Channel	magyar*/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
Viasat History	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
HISTORY	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
LiChi TV	magyar	Szórakoztató programok
Izaura TV	magyar	Szórakoztató programok
Eurosport1	magyar*/angol/cseh/román	Sport
Eurosport2	magyar*/angol/cseh/román/dán	Sport
Extreme Sports Channel	magyar*/angol/román	Sport
Fishing&Hunting	magyar*/angol/cseh	Sport
TV2 Comedy	magyar	Szórakoztató programok
Disney Csatorna	magyar/angol/cseh	Gyerekműsorok
JimJam	magyar/angol/cseh/román/holland	Gyerekműsorok
Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román	Gyerekműsorok
Minimax	magyar	Gyerekműsorok

duckt	szlovák	Gyerekműsorok
KiWi TV	magyar	Gyerekműsorok
NickToons	magyar	Gyerekműsorok
Zenebutik	magyar	Zene
MTV Hungary	magyar	Szórakoztató programok
MTV Music	angol	Zene
MTV Rocks	angol	Zene
MTV Hits	angol	Zene
Club MTV	angol	Zene
VH1	angol	Zene
VH1 Classic	angol	Zene
Fashion TV***	angol	Szórakoztató programok
CNN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
CNBC***	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
Bloomberg***	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
CGTN	angol	Hírek, idegen nyelvű csatornák
TV5MONDE	francia	Hírek, idegen nyelvű csatornák
RTL Klub HD	magyar	HD csatornák
Discovery HD	magyar	HD csatornák
Discovery Showcase HD	angol	HD csatornák
Animal Planet HD	magyar/angol/cseh	HD csatornák
Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh	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
Eurosport1 HD	magyar*	HD csatornák
Eurosport2 HD	magyar*	HD csatornák
Mooz Dance HD	angol	HD csatornák
Comedy Central Family	magyar	Szórakoztató programok
HírTV	magyar	Magyar csatornák
Fine Living	angol	Szórakoztató programok
Food Network	angol/magyar	Szórakoztató programok
Epic Drama HD	magyar/angol/cseh/román	Szórakoztató programok
Moziverzum	magyar	Filmek
Film4	magyar	Filmek
Sony Movie Channel	magyar*/cseh/román	Szórakoztató programok
Sony Max	magyar*/cseh/román	Szórakoztató programok
AMC	magyar/angol/cseh/román	Filmek
Discovery Science	magyar/angol/cseh	Természet és dokumentumfilmek
DTX	magyar	Természet és dokumentumfilmek
ID	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Viasat Explorer	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
Viasat Nature	magyar/angol/cseh/román	Természet és dokumentumfilmek
FEM3	magyar	Szórakoztató programok
Sport1	magyar	Sport
Sport2	magyar	Sport
Spíler1	magyar	Sport
Spíler2 TV	magyar	Sport
Auto Motor Sport	cseh/német (felirat: román)	Sport
Galaxy4	magyar	Szórakoztató programok
Cartoon Network	magyar/angol	Gyerekműsorok
Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög	Gyerekműsorok
Nick Jr***	magyar	Gyerekműsorok
Sport 1 HD	magyar	Sport
Blue Hustler	angol	Felnőtt

HD Pak	HD csatornák**	RTL Klub HD	magyar
--------	----------------	-------------	--------

Prémium csomagok			Discovery Showcase HD	angol	
			Discovery HD	magyar	
			Animal Planet HD	magyar/angol/cseh	
			Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh	
			HISTORY HD	magyar/angol/cseh/lengyel	
			National Geographic HD	magyar/angol	
			Nat Geo Wild HD	magyar/angol	
			Eurosport1 HD	magyar*	
			Eurosport2 HD	magyar*	
			Sport1 HD	magyar	
			Mooz Dance HD	angol	
		HBO Pak	Filmek	HBO	magyar/magyar/eredeti
	HBO2			magyar/angol/cseh	
	HBO3			magyar	
		HBO HD Pak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	HBO HD**	magyar/eredeti
		HBO MaxPak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	Cinemax	magyar/angol/cseh/román
	Cinemax2			magyar/angol/cseh/román	
	HBO HD**			magyar/eredeti	
		FilmBox Pak	Filmek	FilmBox Premium***	magyar
				FilmBox Plus	magyar/cseh
				FilmBox Extra HD***	magyar
				FilmBox Family	magyar/cseh
				Fightbox	magyar
				Docubox	magyar
		Active Pak	Felnőtt	Eroxx	magyar
				Hustler TV	angol
				Private TV	angol

Minden csomagban elérhető	Rádió	MR1 – Kossuth Rádió	magyar
		MR2 – Petőfi Rádió	magyar
		MR3 – Bartók Rádió	magyar

2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak**2/a. sz. Melléklet: Egyenlegfeltöltéssel (előre)fizetett havi díjak**

Alapcsomagok (Alap szolgáltatások)	Havi előfizetési díj – bruttó (Ft)
1.) Medium	3.090,- Ft
2.) Plus HD	4.090,- Ft

Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások)	Havi előfizetési díj – bruttó (Ft)
1.) HBO Pak	2.190,- Ft
2.) HBO MaxPak	2.890,- Ft
3.) FilmBox Pak	990,- Ft
4.) Active Pak	1.490,- Ft
5.) Medium Extra	1.000,- Ft

A Szolgáltatás eléréséhez minimum a Medium TV csomagra történő előfizetés szükséges.

Egyéb havi díjak (Bruttó ,- Ft)

Korlátozott Szolgáltatás havi díja	1.000,- Ft
------------------------------------	------------

2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak

Egyszeri díj fajtája	Bruttó díj(Ft)
Belépési díj	15.000 Ft
Beltéri egység letéti díj készülék esetén	13.000 Ft
Smart kártya letéti díj	3.000 Ft
Új Smart kártya díja: az eredeti kártya elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya pótlása esetén fizetendő díj.	6.000,- Ft
Szerződés szerinti kötbér Beltéri egység visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	20.000,- Ft
Beltéri egység csere díj (Előfizető kérésére)	2.500 Ft
Távírányító: a Beltéri egységhez tartozó távirányító elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén a cseréért fizetendő díj.	1.500 Ft
Smart 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 összekapcsolásának díja	2.000 Ft
Kiszállási díj (munkanapokon):	8.000 Ft
Kiszállási díj (munkaszüneti napokon):	12.000 Ft
Átírási díj:	2.000,- Ft
Számla ismételt megküldése (másolat díja):	500 Ft
Részletfizetés engedélyezésének adminisztrációs díja	1 500 Ft
1. fizetési felszólítás díja	250 Ft
2. fizetési felszólítás díja	500 Ft
Felmondó levél kiküldésének díja (kizárólag az Előfizető szerződésszegésére alapozott Szolgáltatói felmondás esetén)	600 Ft
Induló csomagdíj	4.200 Ft
Követeléskezelési díj	legfeljebb 10.000 Ft tartozás esetén 2.500 Ft; 10.000 Ft-ot meghaladó tartozás esetén a tartozás összegének 10%-a, de legalább 3.000 Ft, legfeljebb 10.000 Ft
Az Előfizető általi bejelentés hangfelvételének első, díjmentes másolását követő további másolatok díja másolatonként	3.000 Ft

Letéti díj: A Szolgáltató által az Előfizető birtokába és használatába adott Beltéri egység és/vagy Smart kártya értékének biztosítékaul szolgáló, a Szerződés megkötését követő 10 napon belül fizetendő díj. A Beltéri egység és a Smart 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	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	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja.	≤72 óra
Bit hibaaarány	<p>Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt.</p> <p>Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás után.</p>	<p>A mutatók az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaaarányok 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>≤5x10⁻³</p> <p>≤1x10⁻⁸</p>
Modulációs hibaaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért modulációs hibaaarány az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A mutató az Előfizetői Hozzáférési 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.	≥7.5 dB

4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségeire, 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 kötelezettségeire, 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;
- e) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) 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.

4. A Szolgáltató (adatkezelő) elérhetőségei:

A Szolgáltató neve: CANAL+ LUXEMBOURG S.à r.l.

A Szolgáltató székhelye: 2 rue Albert Borschette L-1246, Luxemburg, Luxemburg

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://hu.upcdirect.com> és <https://hu.upcdirectmytime.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 érintettnek 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 elérhetőségek 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 Szolgáltató az Előfizető Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. Az Eht. 154. § (2) értelmében továbbá a Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére</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
	vonatkozó adatot.		
<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 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 kísérésevel adatkezelés esetén: GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítése).</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> <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>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<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 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>
<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</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</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</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<p>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 (2/2015. NMHH r. 32/B. § (5)).</p>	<p>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>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 adata egyeztetés során (Eht. 129. § (2c)).</p>
A Szolgáltató szerződéses partnerei teljesítőképességével kapcsolatos ellenőrzés	<p>GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: a teljesítőképesség ellenőrzése, illetve a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve a kockázatok felmérése és elkerülése.</p>	A teljesítőképesség ellenőrzésével kapcsolatos adatok (meglévő, Szolgáltatóval szembeni tartozások összege, lejárat), vonatkozó dokumentáció (például: meglévő szerződés(ek), számlák), kapcsolattartási adatok.	A megrendeléstől számított 5 év (Ptk. 6.22. § (1)), tekintettel arra, hogy a polgári jogi követelések 5 év alatt évülnek 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	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	Az előfizetői névjegyzék tartalmazza a Szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatása Előfizetőinek adatait, az Előfizető ehhez történő	Az előfizetői listák tekintetében az érintett Szolgáltatástól függő, a jelen pont alatt meghatározott adatkezelési művelet tekintetében irányadó

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	<p>szükséges azon adatokat, amelynek 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 elektronikus 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>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 Végbereendezés 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 (2/2015 NMHH r. 32. § (3)).</p> <p>Az Előfizető kérheti, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> - külön költség nélkül kimaradjon a névjegyzékből; - a névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; - lakcímét csak részben tüntessék fel a névjegyzékben (Eht. 160. § (4)). 	<p>adatmegőrzési idő, az előfizetői névjegyzék kapcsán a névjegyzék elérhetőségi ideje.</p>

7.3. Hibaelhárítással, a Szolgáltatások minőségével kapcsolatos jogvitákkal kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p>Hibabejelentések kezelése, hibaelhárítás</p> <p>Telefonon tett Hibabejelentések esetén továbbá „A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetővel, 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 1 évig kell megőrizni (Eht. 141. § (1)).</p>
<p>A Szolgáltatások minőségével kapcsolatos jogviták tekintetében a jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából történő adatkezelés</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 5 év (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>Általános és személyre szabott marketinganyagok küldése</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 küldhető, feltéve, ha a Szolgáltató biztosítja azt, hogy az érintett a reklám küldését bármikor ingyenesen és</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>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>Piackutatási, ügyfélelégedettségi célú adatkezelés a Szolgáltató Szolgáltatásainak fejlesztése, ügyfélelégedettség növelése érdekében</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
Nyereményjátékok szervezése és lefolytatása	<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
MyDTH fiókkal kapcsolatos adatkezelés	<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 vezetéckneve, valamint a MyDTH fiókhoz tartozó további adatok.	A MyDTH fiók törléséig (az érintett hozzájárulásának visszavonásáig).
Call me back (visszahívás) funkció biztosítása	<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>	A Szolgáltató által a visszahívást követően bonyolított hívások hanganyaga. A felvételeken az érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.	A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában az adott hangfelvételt és a kapcsolódó személyes adatokat a Szolgáltató 5 évig 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.

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
			Telefonon tett fogyasztói panaszok esetén „A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a 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://hu.upcdirect.com/a-upc-rol/adatvedelem>).

7.6. A Szolgáltató ügyfélszolgálatával kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetőkkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése	GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése). Az Fgytv. 17/B. § (3); 2/2015. NMHH Rendelet 25. § (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 telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői Panaszról és Hibabejelentésről a Szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket ide nem értve – a Bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőrizni. 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 1 évig kell megőrizni (Eht. 141. § (1)).

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
			<p>Egyéb, a telefonos ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti kommunikáció esetén a telefonbeszélgetés rögzítésétől számított 5 év (Fgytv. 17/B. § (3)).</p>
<p>Írásban, e-mailben vagy szóban tett Előfizetői Panaszok, kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igények kezelése</p>	<p>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 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>Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Panaszban szereplő egyéb adatok.</p> <p>Emellett a fogyasztói Panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a Panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, az érintett Panaszának részletes leírását, az érintett által bemutatott iratok, 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</p>	<p>A Szolgáltató a Panaszról felvett jegyzőkönyvet, valamint a Szolgáltató Panaszra adott válaszában másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni (Fgytv. 17/A. § (7)).</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató – a 19/2014 Korm. rendelet 4. § (6) értelmében – annak felvételétől számított 3 évig 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 2 évig (Ptk. 6:169. § (2)), a kellékszavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a kellékszavatosság érvényesíthetőségéig kezeli.</p>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
		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>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>
<p>Panasznak vagy Igénybejelentésnek nem minősülő egyéb Megkeresések kezelése</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 5 évig 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>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
<p>Oktatási, minőségbiztosítási célú adatkezelés a Szolgáltató ügyfélszolgálatának működési színvonalának megtartása, fejlesztése, minőségbiztosítás és az ügyfélelégedettség növelése érdekében</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 hangvételű 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>Közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezelés</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>Az Előfizetői Szerződés szerinti személyes adatok, az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás, az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (Eht. 129. § (5) a), c), f) pontjai).</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>

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre	Adatmegőrzési idő
	Eht. 118. § (4), 158. § szerint a Szolgáltató közös adatállomány létrehozására, valamint másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak történő adatátadásra jogosult a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, valamint a szerződéskötés megtagadása céljából.		
A Szolgáltatóra irányadó bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése	<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 azonosítók, 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 1 év, a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatok esetén azok keletkezését követő félév (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 meghatározását 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), 2/2015. NMHH r. 11. § (1)]:

- 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);
- Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi számlaszáma;

- 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 igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végbereendezések 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, illetve az 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 – feldolgozhatja, 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 igénybe vételét (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 2/2015. 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:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) 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;
- c) az Ügyfélnek (ajánlattevőnek) milyen jogorvoslati lehetősége van;
- d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről);
- e) a 8.1 pont szerinti adatkezelésekről;
- f) 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 (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 adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 8. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

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.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek az adatkezeléshez való hozzájárulásától, ha az adatkezelésre valamely, a 8. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (6)].

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 kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel 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:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

- c) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) az Fgytv. előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak (Eht. 157. § (9));
- f) 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 igénybevételével 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 igénybevételénél alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetén a Szolgáltatás igénybevételekor 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 igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél 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 igénybevételének 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 – az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint 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 átadni vagy azoktól átvenni, 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 adhatja tovább [Eht. 158. § (2)].

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdésében foglalt, fenti díjtartozással, illetve korábbi felmondással kapcsolatos feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a 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.

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 köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3)].

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének 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 megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 156. § (4)].

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt 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)].

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 Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét 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 [Eht. 156. § (7)].

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk [Eht. 156. § (9)].

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

Ha a hálózat egységességével 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 megtesszi 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
- az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
 - 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
 - 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: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: 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.

14. A Szolgáltató külön, adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatos elérhetősége:

E-mail: privacy@upcdth.lu

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 <mailto:>

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 Biztoshoz** 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 űrlapon: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

a Gazdasági Versenyhivatalhoz
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: 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;

- 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 , 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; 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;

- 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;

- 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, 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 ; 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;

- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

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

Fax: 06-52-500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: 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

- 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 , 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

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;
- 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;
- 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, 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;
- 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;

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 (alapcsomagok), amelyek önállóan igénybe vehetők.

Bejelentés: az előfizetői Panasz és a Hibabejelentés.

Beltéri egység: a Szolgáltatás vételezéséhez szükséges Mediabox, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére használatba ad.

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: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Előfizetői Hozzáférési Pont: a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). A Szolgáltatás esetén ez a pont a Beltéri egység kimenete.

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 közüli 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 upcdirectmytime.hu és a hu.upcdirect.com 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, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatások.

KKV: kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

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, amely kizárólag a Szolgáltató által biztosított Smart kártyával használható.

Műsorterjesztés: az Eht. 188.§ 77. pontjában meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatás.

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 részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Prémium szolgáltatások: Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok (prémiumcsomagok), amelyek igénybevételének feltétele a Medium TV Alapszolgáltatás igénybevétele az Előfizető részéről.

Rendelet: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet.

Smart kártya: hozzáférést szabályozó kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi.

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

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 előrefizetett díjú műholdas műsorterjesztési szolgáltatásokra – Új egyéni előfizetők részére

Jelen akciós feltételek a UPC Direct szolgáltatójának 2019. szeptember 16-tól, visszavonásig vagy új kampány bevezetéséig érvényes, új előfizetőkre irányadó ajánlatait tartalmazzák. Az ajánlatok kizárólag új¹, egyéni előfizetők által vehetők igénybe.

A jelen akciós feltételek szerinti kedvezmények kizárólag 12 hónap időtartamú határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötése esetén és azzal a feltétellel vehetők igénybe, hogy az Előfizető a határozott időtartam alatt legalább 9 hónapra vonatkozó havidíjat egyenlegfeltöltés útján előre megfizet. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt 9 hónapra vonatkozó havidíjat egyenlegfeltöltés útján nem fizet meg, az Előfizetői Szerződés megszűnik azon a nap elteltével, amikor az Előfizetőnek utoljára lehetősége volt a jelen pont szerinti feltételt teljesíteni. Az Előfizetői Szerződés egyenlegfeltöltés miatti elmaradása miatti megszűnése esetén a Szolgáltató a jelen akciós feltételek szerint nyújtott kedvezményeket követelheti.

Díjkedvezmények:

a) Ingyenes induló csomag, azaz az árlistában szabályozott, 15.000 forint összegűbelépési díj alól a UPC Direct szolgáltatója mentesíti az Előfizetőt.

b) Beltéri egység és Smart kártya letéti díjkedvezmény: a Beltéri egység és a Smart kártya árlistában szabályozott letéti díját a Szolgáltató elengedi.

c) Beüzemelési támogatás: a Szolgáltató a beüzemelés típusa szerint és az igénybe vett csomag függvényében változó összegű támogatást nyújthat az alábbiak szerint:

	Ajánlott beüzemelési díj*	Támogatás mértéke**
1 mediabox	7.950,- Ft	5.148,- Ft

* A UPC Direct szolgáltatójának 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 UPC Direct szolgáltatója által biztosított beltéri egység(ek), valamint a UPC Direct szolgáltatója által ajánlott kültéri egység 30 km-en belüli kiszállítására, felszerelésére és installálására vonatkoznak, a következő kiépítésben:

- a UPC Direct szolgáltatója által ajánlott kültéri egység saját fali tartójával falra történő felszerelése,
- a kültéri és beltéri egység(ek) közötti vezetékvezés kiépítése 20 méteren belül,
- a beltéri egység(ek) összekapcsolása Euro AV vagy HDMI csatlakozó kábel segítségével egy televízió vevővel vagy videomagnóval,
- a beltéri egység(ek) felprogramozása, a kezelés betanítása.

Amennyiben a telepítés során egyéb anyagokra is szükség van, illetve az előfizető más rendszerkiépítést kér, a fenti ajánlott díj nem alkalmazandó és a beüzemelés díját az azt végző partner állapítja meg.

** A UPC Direct szolgáltatója által nyújtott támogatás mértéke, mely által a beüzemelés kedvezményes díjú. A kedvezményes feltételek megszűnése esetén a UPC Direct szolgáltatója részére a támogatás mértéke az egyéb, már igénybe vett kedvezményekkel együtt fizetendő vissza.

¹ Új előfizetőnek tekintjük a Szolgáltatót azt az igénylőt, akinek nincs érvényes előfizetői szerződése a Szolgáltatóval előrefizetett díjú műholdas műsorterjesztési szolgáltatásra.