



**BEROTEL NETWORKS KFT**  
szolgáltató



**EGYSÉGES**  
**Általános Szerződési Feltételek**  
**elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz**  
**(IPTV, Internet, VoIP)**

Hatályba lépés kelte:	2020-12-15
Utolsó módosítás kelte:	2020-12-11
Készült:	2015-11-25

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék .....	2
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, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának 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 .....	7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi eleme .....	7
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	11
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	16
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	18
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	18
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	18
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	25
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 .....	26
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	26
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	26
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	26
4.1. Az előfizetői 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.....	26
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 .....	27
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	28
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	28
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....	31
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esete .....	32
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai .....	34
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	38
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	38
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	42
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	44
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	46
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	49
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, egyéb elérhetőségek) feltüntetése .....	50
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	50
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	50
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	53
7.2.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	54
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	55
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	55
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	56
9. Az előfizetői szerződés időtartama.....	59
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	64
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	65
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	65
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 igénylésre, az előválasztással, választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....	65
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	66
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	66
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	69
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	71
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	73
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	75
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	75
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	76
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	76
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	77
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás77	
1. sz. melléklet:.....	78
Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő).....	78
2. sz. melléklet:.....	79
Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén .....	79
4. sz. melléklet:.....	91

5. sz. melléklet:.....	127
6. sz. melléklet:.....	150
Hálózathasználati Irányelvek.....	150
1. A hálózathasználati irányelvek szerepe .....	150
2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása .....	150
3. Általános hálózathasználati irányelvek .....	150
7. sz. melléklet:.....	151
Már nem értékesített Internet szolgáltatási csomagok díjai .....	151
8. sz. melléklet:.....	153
Akciók részletes leírása, időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények .....	153

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: BEROTEL NETWORKS KFT

A szolgáltató címe: 1188 Budapest, Szélső u. 51.

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

Cím: 1188 Budapest, Szélső u. 51.

A szolgáltató központi ügyfélszolgálatot telefon útján (call center) és e-mail útján elérhető módon üzemeltet.

Telefonszám: +36-29-820-000

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@berotel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@berotel.hu)

Nyitva tartási ideje: hétfő, péntek: 14:00-18:00, szerda: 12:00-16:00, kedd, csütörtök, szombat, vasárnap zárva.

Az egyéb, területileg illetékes ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a szolgáltató internetes honlap: [www.berotel.hu](http://www.berotel.hu)
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein: [www.berotel.hu](http://www.berotel.hu)  
tel: +36-29-820-000

- a szolgáltató székhelyén: 1188 Budapest, Szélső u. 51.

- kihelyezett ügyfélszolgálat: 2366 Kakucs, Fő u. 126.

Nyitva tartási ideje: hétfő, péntek: 14:00-18:00, szerda: 12:00-16:00, kedd, csütörtök, szombat, vasárnap zárva.

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

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

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.berotel.hu](http://www.berotel.hu)

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón (adathordozó költségét a **4. sz. melléklet** tartalmazza), vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.
- l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.
- m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el.
- o.) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),s) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

t) a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény 2.2

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi eleme**

#### **2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

#### **2.1.2. Szerződés igénylési eljárás**

2.1.2.1. Az igénylést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénylést) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,

2.1.2.2. Amennyiben az igénylés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénylési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénylés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénylés akkor minősül teljes körűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igénylés esetén az ezen személyektől származó igénylési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Igénylőt.



2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljes körű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljes körű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti, vagy

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt elfogadja, 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 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha az Igénylő a belépési díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

### 2.1.3.Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igény bejelentési igénylési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:



- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.1.3.2. 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 előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja.

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.

A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a belépési vagy a 2.4.7. pont szerinti díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetészerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását már megkezdte.

2.1.3.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

2.1.3.5. 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.

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.8. Az Igénylő vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

#### 2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

2.1.4.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában 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 veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

2.1.4.5. A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégbíróságon nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégbíróságon nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának, vagy földhivatali tulajdoni lapon szereplő kezelőjének az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni.

Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fenn álltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők

számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a mindenkori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

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

#### **2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

GPON hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat.

Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek bármilyen szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – a távollévők között szóban megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén az Előfizető hátrányos jogkövetkezményként köteles a Szolgáltatónak az **4. sz. mellékletben** megjelölt elállási díjat, valamint – ha az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került - az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási díjat is megfizetni.

Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal, illetve a kiszállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig legkésőbb 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.3.2. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátjai

2.3.2.1. Vezetékes műsorjel-elosztás szolgáltatás

2.3.2.1.1 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített FTTH GPON optikai hálózat (ONT-től set-top box-ig megfelelő paraméterű UTP), jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.2.1.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.2.1.3. A szolgáltatás kizárólag az Előfizetői Szerződés hatályosságának időtartama alatt vehető igénybe.

2.3.2.1.4. Digitális műsorterjesztési szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott hírközlési eszköz, set-top box és helyenként conax kártya segítségével vehető igénybe.

2.3.2.1.5. A Szolgáltató által kihelyezett ONT és set-top box az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényel, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások nem elérhetők. A szolgáltatás nyújtásának feltétele az ONT és a set-top box áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére.

2.3.2.2. Vezetéknélküli műsorjel-elosztás szolgáltatás

2.3.2.2.1. A Szolgáltatás kizárólag Magyarország területen biztosított. Az Európai Parlament és a Tanács az online tartalomszolgáltatásoknak a belső piacon való, határokon átnyúló hordozhatóságáról szóló 2017/1128 rendelete alapján 2018. április 1-jétől azon előfizető, aki ideiglenesen tartózkodik egy EU tagállamban, vagy ezen rendeletet implementáló más országban (továbbiakban együtt EU tagállam) a szolgáltatáshoz ugyanúgy hozzáférhet, és azt ugyanúgy igénybe veheti, mint a lakóhely szerinti tagállamban.

A hordozhatóság biztosításához Szolgáltató jogosult a felhasználó igénybevétel helyének ellenőrzésére.

2.3.2.2.2. A Szolgáltató nem felel a Műsorterjesztési szolgáltatás más szolgáltató által nyújtott internetkapcsolat hibájából eredő hozzáférhetetlenségéért vagy hibás működéséért.

2.3.2.3. Internet-hozzáférési szolgáltatás

2.3.2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített FTTH GPON optikai hálózat. Előfizetői szerződést már előzőleg a Szolgáltató által kiépített, vagy a más által kiépített és Szolgáltató által – szükség esetén ellenőrző mérés alapján – megfelelőnek minősített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni.



A szolgáltatás igénybevételéhez – a Szolgáltató által a szolgáltatás időtartama alatt biztosított ONT-n kívül – szükséges a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés (legalább 486-os számítógép), egy hálózati kártya (10/100/1000 Base-T, IEEE 802.3, RJ45 csatlakozó, FCC Class tanúsítvány), vagy USB port, szoftverek és amelyek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép), hálózati kártya, USB bővítőkártya, szoftverek szolgáltatására.

A szolgáltatás nyújtásának feltétele az ONT áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére. Szolgáltató az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megóvása és biztonsága érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem befolyásoló módon port szűrést alkalmazhat és egyes portok – így különösen a 139-es port – forgalmát letilthatja. A kéretlen levelek és a vírusok terjedésének megakadályozása érdekében elektronikus levelezés SMTP protokoll használatával csak a Szolgáltató kiszolgálóján keresztül lehetséges.

2.3.2.3.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen, de a Szolgáltató által kihelyezett ONT az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényel, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások nem elérhetők. A szolgáltatás kizárólag az Előfizetői Szerződés hatályosságának időtartama alatt vehető igénybe.

#### 2.3.2.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

2.3.2.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített FTTH GPON optikai hálózat. Előfizetői Szerződést már előzőleg a Szolgáltató által kiépített, vagy a más által kiépített és Szolgáltató által – szükség esetén ellenőrző mérés alapján – megfelelőnek minősített Előfizetői Hozzáférési Ponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (telefonkészülék) szolgáltatására. A szolgáltatás nyújtásának feltétele az ONT áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére.

2.3.2.4.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen, de a szolgáltató által kihelyezett ONT az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások nem elérhetők. A szolgáltatás kizárólag az Előfizetői Szerződés hatályosságának időtartama alatt vehető igénybe.

2.3.2.4.3 A Szolgáltató által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele alatt közvetítő szolgáltató nem választható.

2.3.4. A szolgáltatásokat az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó, illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózathoz szükséges kábelek és berendezések további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljenek.



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

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerinti összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt 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 3 munkanapon belül a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop, illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, és
- d) vezetékes és vezetéknélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén egy előfizetői szerződésen belül legfeljebb 3 db végberendezés (tv, rádió, set-top box) működtetését biztosítják,
- e) vezetékes és vezetéknélküli műsorjel-elosztási, internet-hozzáférési és helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén az ONT, illetve Set top box áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

2.4.6. A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában vagy abban az esetben ha ezek műszakilag nem megfelelőek, a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető földalatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 30 méter távolságra van.
- c) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- d) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igényrel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak vezetékes és vezetéknélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén legfeljebb 3 db végberendezés, internet-hozzáférési szolgáltatás esetén 1 db végberendezés és helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű, és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb. ) előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munka idején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munka idején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fúrás, fúrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes kábelhálózat a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, hatósági engedély hiánya, harmadik személy jóváhagyása) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

## **2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

##### **3.1.1.1. Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 77. pont szerinti műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül az üvegszál-as átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. Átviteli rendszernek minősül a televízió vagy rádió műsorjeleknek digitális műsorterjesztését szolgáló műszaki eljárások, elektronikus hírközlési és más eszközök rendszere, amely a műsorterjesztés alkalmazott átviteli közegéhez - így különösen a az üvegszál-as vezetékhez - kapcsolódik. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjel-elosztás (kábel-tv, rádió)

(NMHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő mediaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauzt (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem mediaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás

(NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

A Szolgáltató a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját pedig a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a **4. sz. melléklet**, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes csatorna igénybevételét a Szolgáltatónak a mediaszolgáltatókkal fennálló szerződesei egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását a **4. sz. mellékletben** megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

A digitális szolgáltatás a műsorcsomagok digitális továbbítását jelenti. Igénybevételéhez az előfizetői végberendezésnek rendelkeznie kell DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2, MPEG 4-es jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerrel) alkalmas csatlakozó felülettel vagy HDMI csatlakozó felülettel.

Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen, az Előfizető érdekkörében felmerült tényre tekintettel az Előfizető részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít, mely ún. AV kimenettel is rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető a végberendezését a digitális jelfolyam vételére alkalmas berendezésre cseréli, úgy a Szolgáltató – az Előfizető írásbeli igénye esetén – HDMI kimenettel rendelkező set-top boxot biztosít az Előfizető részére. A HDMI kimenettel rendelkező set-top box kihelyezésével egyidejűleg az Előfizető köteles a korábban részére átadott AV kimenettel rendelkező set-top boxot a Szolgáltató részére visszaszármaztatni. Az eszközök cseréje esetén – a csere időpontjától kezdődően – az Előfizetőt az új set-top boxra irányadó és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja terheli, valamint a **4. sz. melléklet** szerinti aktiválási díj, továbbá – az új set-top box hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezése esetén – a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási díj. Az eszközök cseréje esetén az Előfizetőt az általa igénybe vett jellegű eszköznek megfelelően terheli a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék, az egyedi előfizetői szerződés külön módosítása nélkül is.

A gyermekek és kiskorúak védelme érdekében azon műsorok esetében, melyeknél szükséges biztosítani azon hatékony műszaki megoldást, hogy a műsor csak 18 éven felüli nézők vagy hallgatók számára legyen elérhető, a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

- set-top box esetén a Szolgáltató – a jelfolyam továbbítása mellett – PIN kódot rendel az eszközhöz, melyet az Előfizető szabadon meg tud változtatni, azonban a PIN kód megváltoztatása és fokozott védelme az Előfizető felelőssége,
- amennyiben a set-top box ún. gyerekszűrőt, időkapcsolót nem tartalmaz azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az Előfizető részére, ha az Előfizető előzetesen nyilatkozik arról, hogy televíziókészüléke önmagában is alkalmas ezen funkcióra,

### 3.1.1.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Magyarország területén a mindenkor hatályos **4. sz. melléklet** szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

A szolgáltatás statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18. Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása (NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás)

Szolgáltató az alapszolgáltatáson túl az Interneten szokásos kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt, publikus állandó IP cím, melynek díja az ÁSZF. 80. oldal **4. sz. mellékletében** található.

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** felsorolt szolgáltatási csomagokban vehető igénybe.

A szélessávú Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál ONT-s hozzáférés lehet.

Az ONT-s hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelően minősített szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított ONT készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető eszközein megjelenhessen.

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatáson biztosított az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció.

*Internet szolgáltatás (dinamikusan változó) publikus IP címmel:*

Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezéshez (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja (DHCP). Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni.

*Internet szolgáltatás publikus állandó IP címmel:*

Kiegészítő szolgáltatásként a felhasználó számítógépéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP cím. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra, és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

*Internet forgalom:*

Szolgáltató minden általa kiosztott IP címre vonatkozóan folyamatos forgalommérést végez, a mérés alapegysége a byte (8 bit). A Szolgáltató által mért forgalom az adott IP címről induló és az adott IP címre befutó byte-ok együttes összege.

Szolgáltató bármikor jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

Szolgáltató adatforgalomtól független csomagot biztosít Előfizetői részére. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a szolgáltatási csomagokban feltüntetett maximális letöltési és maximális feltöltési sebességet az Előfizetők számára biztosítani tudja.

### 3.1.1.3. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

*64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás*

*64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás*

*15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás*

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „*Helyhez kötött telefon szolgáltatás*”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások is.

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet az előfizetői hozzáférési ponthoz (a hálózaton biztosított interfészhez) csatlakoztatott telefon végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi, helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon hívások kezdeményezésére, illetve hívások fogadására.

Jelen helyhez kötött telefon szolgáltatás elsődleges célja a hangátvitel. Szolgáltató nem zárja ki, hogy az Előfizető a hangátvitelen kívül más – technikailag a telefonvonalon is megvalósítható- átvitelre használja a Végberendezést (pld. telefonmodemes adatátvitel), de kifejezetten deklarálja, hogy a telefonvonalon történő adatátvitel minőségéért nem felel, arra célértéket nem határoz meg.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatáson belül a kapcsolási és percdíjakra, az elszámolás módjára és a díjmentesen lebeszélhető percek számára való tekintettel csomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha csomag igénybevételét a Szolgáltatónak a távközlő eszközök tulajdonosaival fennálló szerződéseinek egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé; ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől.

### Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi, nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Hálózaton belüli hívás: A szolgáltató hálózatán belül kezdeményezett és végződött hívások, függetlenül attól, hogy e hívások azonos vagy eltérő földrajzi számozási körzethez tartoznak (Belföldi vezetékes és VoIP-Zalaszám és Giganet).

Belföldi vezetékes – Magyar Telekom, UPC, Invitel, GTS és egyéb.

Belföldi VoIP – egyéb (Zalaszám és Giganet kivételével).



Belföldi mobil – Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása (Telenor, Vodafone, T-Mobile, Tesco Mobile, Netfone Telecom Mobile, UPC Mobil).

Nemzetközi hálózat, SAT hálózat - Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefonszolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A Szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefonszolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

#### Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőnek.

#### *A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei:*

A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy határozatlan időre (visszavonásig) kérhetőek. A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be-, illetve kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges. Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetőek egyidejűleg igénybe.

#### *A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja:*

A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján vehetőek igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket.

A kiegészítő szolgáltatások telefonon is megrendelhetőek. Az ügyintéző a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről. A telefonon történt megrendelés után az Előfizető köteles megrendelési szándékát írásban, faxon vagy postai levél útján megerősíteni.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások:

#### a) Hívószám kijelzés



A hívószám kijelzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószám kijelzés szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja fogadni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont és a kijelző berendezés képességeitől függ.

Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefonállomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefonszolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot.

#### *Az igénybevétel feltételei:*

A Szolgáltató a hívószám kijelzés szolgáltatást, ha azt az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg, egyébként pedig a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja. A szolgáltatás díjmentes és csatlakozásonként rendelhető meg.

#### b) Hívószám kijelzés letiltása

A hívószám kijelzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

#### c) Állandó letiltás

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

#### d) Tartós híváskorlátozás

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy előre meghatározott irányú kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai:

nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,

emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) számok hívásának tiltása,

segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a telefonállomásról. Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### *Az igénybevétel feltételei:*

A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát, ha az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg elérhetővé teszi, egyébként pedig a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

#### e) Hívásátirányítás

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25

#### *Hívásátirányítás feltétel nélkül*

Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonállomásra kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

#### *Az igénybevétel feltételei:*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

#### *Az igénybevétel korlátai:*

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg. A szolgáltatás forgalmi díjköteles.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

#### *Hívásátirányítás foglaltság esetén*

Az Előfizető, aki a telefon állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefonállomásra, melyek az Előfizető telefon állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető telefon állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

#### *Az igénybevétel feltételei:*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

#### *Az igénybevétel korlátai:*

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

#### *Hívásátirányítás „nem felel” esetén:*

Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott

Telefonállomásra, melyek csengetik az Előfizető telefon állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézi beszélőt.

A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

#### *Az igénybevétel feltételei:*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

#### *Az igénybevétel korlátjai:*

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

3.1.2. Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A programcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének (vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén a médiaszolgáltatások összetételének és csomagon belüli elhelyezésének) és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására a vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén az egyes médiaszolgáltatások csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására.

3.1.3. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést (szolgáltatástól függően: set-top box, távkapcsoló, ONT) – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt és tartozékait a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a set-top boxhoz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A kihelyezett hírközlési eszköz és tartozékai (pl. távirányító) áramellátásának biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz, vagy tartozékainak meghibásodása esetén a Szolgáltató cserkészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából vagy érdekkörében került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen a berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserkészüléket biztosíthat (Cserkészülék a Szolgáltató rendelkezésre állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában álló csereeszköz elvesztése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box aktiválása szükséges. Az eszköz aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a szükséges eszköz (set-top box) hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

3.1.4. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel.

A digitális szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

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

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen vehető igénybe.

### **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**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

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

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23.pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont helye vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén, az Igénylő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A szolgáltatás átadási pont helye az interfész kimeneti pontja (Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított ONT RJ45, scart, hdmi és koaxiális kimeneti csatlakozói, internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított ONT RJ45 kimeneti csatlakozójához csatlakoztatott UTP kábel végpontja, helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított ONT RJ11 kimeneti csatlakozója).

Az előfizetői hozzáférési pont helye vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén, Szolgáltató stream-szervereinek publikus internet csatlakozási interfésze (BIX-csatlakozási pont).

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. Az előfizetői 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**

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **3. sz. mellékletben** meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

Internet hozzáférési szolgáltatás esetén az átlagos csomagvesztési arány: egyenlő, vagy <10% (kisebb, vagy egyenlő, mint tíz százalék).

Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás, jelen pont szerinti rendelkezésre állása értelmében nem tekinthető segélyhívásra 100%-ban alkalmas eszköznek. Tekintettel a Szolgáltatás műszaki megvalósításának jellegére, a Szolgáltatás kimaradása idején (pl. végberendezés áramszünete vagy az Előfizetőhöz vezető kábelszakaszon előforduló áramszünet, stb.) nem alkalmas segélyhívásra. Ebből adódóan Szolgáltatót semmi nemű felelősség nem terheli.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén csökkentett minőségű követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű csatorna felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén kerülhet sor.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén a médiaszolgáltatás csatornacsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott médiaszolgáltatás vételét annak tartalma/témája miatt az előfizetők jelentős része előfizetői felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy médiaszolgáltatási piaci információk alapján – igényli.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

**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**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy az internet-hozzáférési szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet használat) a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. 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.

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

##### **4.4.1. Vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztás**

4.4.1.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas, következő típusú végberendezés(eke)t csatlakoztathat:

Vezetékes műsorjel-elosztás esetén:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket

Vezeték nélküli műsorjel-elosztás esetén a set-top boxhoz:

- digitális tv vevőkészüléket

Az Előfizető a hálózathoz asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenértékű berendezést — az egyes műsorokon fennálló szerzői jogi korlátozások miatt — nem csatlakoztathat.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői helyiségekben lévő csatlakozó szerelvény és a hálózathoz csatlakoztatott (Előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

A digitális szolgáltatáshoz a szolgáltató által biztosított set-top-box kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a



szolgáltatást megrendelő ügyfélnek kell biztosítani, beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát, valamint a set-top-boxhoz való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezést.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.1.2. A végberendezés behangolása – a hálózatra történő csatlakoztatással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

4.4.1.3. Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású analóg csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

A digitális szolgáltatáscsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART, vagy RCA audio/video, vagy HDMI csatlakozás fogadására képes csatlakozó felülettel ellátott előfizetői végberendezés szükséges.

A HD (High Definition – nagy felbontású) tartalom eléréséhez HD opció (**4. sz. melléklet**) előfizetése szükséges, mely az előfizetett díjcsomagokban felsorolt HD médiaszolgáltatások vételét teszi lehetővé.

A HD médiaszolgáltatások teljes értékű igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított, erre a célra alkalmas Set-Top Box és HD minőség elérését lehetővé tevő „HD-Ready”, „HD-TV” vagy „Full-HD” védjeggyel ellátott előfizetői végberendezés szükséges, mely szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerül kereskedelmi forgalomba.

#### 4.4.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás

4.4.2.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal, illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel rendelkező és az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat.

Az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezteshet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek. Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.2.2. A bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében elvégezheti a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges - Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető - szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató - díjmentesen - megkísérelheti az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség. A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végezheti el.

4.4.2.3. Szolgáltató jogosult az ONT hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani.

4.4.2.4. Az ONT-t a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. Ez az ONT a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen, a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy a szolgáltatás létesítését követően tőle megvásárolt

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25



eszközzel lehet csatlakozni. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatra bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésben köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik.

4.4.2.5. A Szolgáltató által hálózatokon nyújtott internet szolgáltatása korlátozásmentesen önmagában is rendelhető és használható szolgáltatás.

#### 4.4.3. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

4.4.3.1. A Helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele a műsorelosztó kábelhálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, továbbá, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas analóg telefonkészülékkel, analóg telefon adapterrel, valamint ONT-vel.

Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

- az Előfizető és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- az elektromágneses összeférhetőségre (EMC) vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A végberendezést az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg a következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A végberendezésnek alkalmasnak kell lennie:

- távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
- arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
- az Előfizető és más személyek személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
- a visszaélések megakadályozására;
- a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magában foglalja az ingatlanon belüli maximum 15 méter kábelt, az ONT-t és/vagy a multimédia (telefon) adaptert. Az előfizetői Végberendezés RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést, pl. az Előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközponttra való rákötését, illetőleg helyi hálózat aktiválását a Szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az Előfizető felelősségére, az Előfizető kockázatvállalásával végzi el.

Az Előfizető - ingatlanon belül - elosztón keresztül jogosult saját felelősségére második telefonkészüléket csatlakoztatni az előfizetői hozzáférési pontra.

4.4.3.2. A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az ÁSZF 4.3.3.1. pontjában meghatározott alapvető követelményeket és el van látva E vagy H megfelelési jelöléssel.

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető Végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az ÁSZF 4.3.3.1. pontjában meghatározott követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelési jelöléssel.

4.4.3.3. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfelelően.

4.4.3.4. Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

4.4.3.5. Az Előfizető előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges hálózati tápellátást (230 V AC), ami

a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

4.4.3.6. A Szolgáltató által hálózaton nyújtott Helyhez kötött telefon szolgáltatása csak valamely más, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással (Internet, Vezetékes műsorjel elosztás) együtt vehető igénybe.

4.4.3.7. Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított Végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

4.4.3.8. Az ONT-t a Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. Ez az ONT a Szolgáltató tulajdona és a Szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen, a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy a Szolgáltatás létesítését követően tőle megvásárolt eszközzel lehet csatlakozni.

4.4.3.9. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatra bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt hálózati berendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

4.4.4. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.5. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a végberendezés vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára, vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.6. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja. A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége – amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik – nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

## 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 esete**

### 5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti. Értesítésnek minősül a postai levélküldeményként, számlamellékletként, E-mailben, SMS-ben vagy a Szolgáltató honlapjának főoldalán megjelenő tájékoztatás.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást minden naptári hónap első szerdára eső napján 01:00-06:00 közötti időtartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

A Szolgáltató indokolt esetben jogosult rendkívüli karbantartást vagy hibajavítást végezni a hálózaton az előfizetők értesítése nélkül abban az esetben, ha a hiba jellege bizonyíthatóan azonnali beavatkozást igényel.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 72 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 72 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgyhónapot követő hónap

elsejétől kezdődően kérheti a **4. sz. melléklet**ben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számít fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. Egy naptári évben a szolgáltatás legfeljebb 6 hónapban szüneteltethető. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szünetelést olyan hálózaton vagy hálózatészen kérelmezi, melynél a szünetelés más előfizetők szolgáltatásával közvetlenül összefügg (pl. soros rendszer), a Szolgáltató jogosult a szünetelés iránti kérelmet elutasítani vagy a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás Előfizető általi előzetes költségviseléséhez kötni és amely költségviselés Előfizető általi visszautasítása esetén a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) és e) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.7. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.1.8. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. 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 felmondhatja.

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

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

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevétele korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat)

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

d) az Előfizető a műsor jelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsor jelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsor jelet jogosulatlanul dekódolja,

e) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette,

f) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat),

g) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével.

5.2.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybe vételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.



5.2.3. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

#### 5.2.3.1. Vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztás

Szolgáltató a vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztás szolgáltatásban, a Szolgáltató vagy közvetítő szolgáltató Partnere által az alaphálózati Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan Előfizető hibájából keletkezett korlátozás és/vagy díjtarozás következtében is élhet a szolgáltatás korlátozás lehetőségével.

#### 5.2.3.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás

Az 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP - „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF **6. sz. mellékletét** képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF **6. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak **6. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét - a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított ONT felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését,
- a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat,
- a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett - köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű

magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat,
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

Az 5.2.1. g) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve az 1 Terabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 400 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét az 5.2. pontban foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételen meghaladja az 1 Terabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést a 12.1.4. a) pont rendelkezéseinek megfelelően felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1. c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti.

#### 5.2.3.3. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati Szolgáltató megkeresése esetén is

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25



korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevételét, az 5.2.1. b)-c) pontokban felsorolt meghatározott feltételek esetén.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás életbelépését követően a Szolgáltató az Előfizető számára csak a segélykérő számok (104; 105; 107; 112) hívását engedélyezi. A korlátozás nem érinti a hívások fogadását, a bejövő hívások fogadása a korlátozás időtartama alatt is minden megkötés nélkül lehetséges.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) hívásait nem kívánja korlátozni, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározza azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas hívások havi forgalma eléri, a Szolgáltató jogosult az Előfizető emelt díjas hívásainak kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni.

A Szolgáltató egyoldalúan saját elhatározása alapján dönthet úgy, hogy az emelt díjas hívószámok hívhatóságát korlátozza. Ez azt jelenti, hogy maga a szolgáltatás alapbeállítása az, hogy az emelt díjas szám nem hívható. Amennyiben az Előfizető kéri, hogy az emelt díjas számok is hívhatóak legyenek, úgy a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben említett feltételekkel biztosítja azt. Nem jelenti az Előfizető korlátozását az, ha a Szolgáltató nem rendelkezik bizonyos emelt díjas számok hívhatóságára vonatkozó szerződéssel, és ebből az okból nem érhető el a Szolgáltató hálózatából bizonyos emelt díjas szám.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésben a havi forgalmi díj bruttó összegét maximálta, a Szolgáltató az összeg elérésekor köteles a Szolgáltatást korlátozni. A korlátozást a Szolgáltató csak akkor szünteti meg, ha az Előfizető soron kívüli befizetést teljesít, vagy a megfelelő biztosítékból a forgalmi díj igényét kielégítette a korlátozásig felmerült összegre vonatkozóan. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy előfizetővel kizárólag úgy köt szerződést, hogy Előfizető saját igényének megfelelően meghatározza a forgalmi díj maximális összegét.

Szolgáltató saját egyoldalú elhatározása alapján dönthet úgy, hogy szerződő felenként vagy telefonszámonként forgalmi limitet állapít meg (perc vagy forint alapon). Amennyiben az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (beszéd forgalom) eléri ezt a limitösszeget, úgy a Szolgáltató jogosult kármegelőzési céllal a Szolgáltatás egyoldalú korlátozására oly módon, hogy a Szolgáltatást egyirányúsítja, azaz a kimenő hívásokat (a segélykérő számok kivételével) korlátozza. Amennyiben ilyen esetben az Előfizető kéri a Szolgáltatás visszaállítását, úgy Szolgáltató jogosult vagy előleget kérni, vagy részszámlát kibocsátani, és annak a rendezését kérni, vagy jogosult magasabb limitet megállapítani saját belátása szerint. Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltató kérését, úgy Szolgáltató jogosult fenntartani a korlátozást mindaddig, míg az Előfizető nem működik közre a kár megelőzésben.

Amennyiben forgalmi limit elérése miatt kerül sor a korlátozásra, Előfizető tudomásul veszi, hogy a korlátozás úgy működik, hogy Szolgáltatónak kizárólag minden nap éjfélkor (0 óra 0 perckor) áll módjában a Szolgáltatást korlátozni. Tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató csak egy adott időpontban szerez tudomást a valódi napi forgalomról. Ezért szinte bizonyos, hogy a forgalom nem az Előfizetői Szerződésben meghatározott limitösszeegnél kerül korlátozásra, hanem annál magasabb összeegnél, amely meghaladja a megadott limitet. Előfizető tudomásul veszi, hogy bizonyos hívások után számított díjak csak jelentős késéssel érkeznek meg a Szolgáltatóhoz. Ennek következtében ezen díjak tekintetében nincs mód a limit szerinti azonnali korlátozásra, csak akkor, amikor az adott hívásköltséget megküldi a hívott fél szolgáltatója. Ezért Előfizető lemond minden olyan jogáról, vagy követeléséről, ami a limit túllépéséből adódóan keletkezett, tehát a limit túllépésének okán a Szolgáltatóval szemben követelésnek helye nincs.

5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti 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 megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számítja fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számítja fel.

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

### **6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

#### 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. A hibabejelentő szolgálat élőhangos.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfél-azonosító számát (szerződésszámát).

Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a **3. sz. mellékletben** megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. 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.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsorral helyettesíti,
- c) vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- d) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- e) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

f) az Előfizető az ÁSZF **3. sz. melléklet**ében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

6.1.1.3. 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),

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

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.

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

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

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

Vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén, amennyiben a Szolgáltató az 5.2.3. pont szerint olyan mennyiségi korlátozást alkalmaz, melynek keretén belül vagy a közszolgálati médiaszolgáltatások vételét, vagy a legkevesebb csatornát tartalmazó műsorcsomag vételét biztosítja és ezekre vonatkozóan jelent be az Előfizető valós hibát, úgy a Szolgáltató azt az általános szabályok szerinti hibaelhárítási eljárásának megfelelően kezeli.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott 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

6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása 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 Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

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

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdte a helyszíni hibaelhárítást a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.5. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.1.2.11. A Szolgáltató a hibaelhárítást értelemszerűen legnagyobbreszt saját hatáskörében, önállóan végzi. Kivételt képez az az eset, amikor a szolgáltatás szüneteltetésének oka más szolgáltatónál, így különösen az elektromos szolgáltatónál fellépő üzemzavar. Ebben az esetben a hiba észlelésekor a Szolgáltató haladéktalanul kapcsolatba lép a hibát okozó szolgáltatóval.

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. műsorelosztó, informatikai szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

## **6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.



6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után,
- f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.



6.2.8. A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett szolgáltatáscsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni és kötbér mértékét meghaladó kárát jogosult érvényesíteni.

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

#### **6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában**

előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyébekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

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

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokálással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

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

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

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

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

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

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel. Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

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

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

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

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszuk kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 5 munkanapon is zárva tarthat, és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és képújságban történő hirdetemény útján, valamint internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózathoz indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, előre egyeztetett időpontban, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

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

6.4.5. Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és

b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

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

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt

a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy

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

6.4.5.4. 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 - a 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,

c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,

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,

e) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés ÁSZF-ének módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló értesítést a minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban közzéteszi.

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.

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 az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

6.4.5.5. A 6.4.5.4.a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,

- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4.d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

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

A Szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

A Szolgáltatók köteles lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak a tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

### **6.5.1 Belföldi tudakozódás**

A Belföldi tudakozódás szolgáltatás igénybevétele az Előfizető az előfizetői állomásáról - magyarországi előfizetők és hívószámok kapcsán - tudakozódhat arról, hogy:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény telefon előfizető-e, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma,
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe,
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

Kezdeményezés

A tudakozódást az Egyetemes belföldi tudakozó 11800-as, Belföldi tudakozó 11888-as és 11818-as tudakozószolgálati hívószámon kell kérni.

Az igénybevétele korlátai

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

### **6.5.2 Nemzetközi tudakozódás**

A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevétele az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy előfizető-e, és ha igen, mi az előfizetői száma.

Kezdeményezés

A tudakozódást a 11811-es tudakozószolgálati hívószámon kell kérni.

### **6.5.3 Tudakozó Plusz**

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése. A szolgáltatás tanácsadást, véleményeket, állásfoglalást nem biztosít.

A Tudakozó Plusz elsősorban a Szakmai tudakozó szolgáltatás, továbbá a Közérdekű, Komfort,



Különleges tudakozó, valamint a Lakossági apróhirdetések kezelői szolgáltatások egységes megnevezése. Az előfizető a 197-es hívószámon bejelentkező kezelő az előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

Kezdeményezés: A tudakozódást a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon kell kérni.

Az igénybevétel korlátai:

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető (kért információ megkeresése, kiadása), míg a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató valamennyi tájékoztatás alkalmával az adat, az információ forrását megjelöli.

## **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, egyéb elérhetőségek) feltüntetése**

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

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

c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont 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, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

7.1.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a,b,c,f,g) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, helyhez kötött jeltovábbítási díj (IPTV), helyhez kötött internet díj, helyhez kötött telefon szolgáltatási díj. A **4./d) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyéb szolgáltatások egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása, csökkentett havi díjak alkalmával esedékessé váló díjakat.

Az egyéb szolgáltatások egyes díjak fogalmát az ÁSZF **4./e) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

### 7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 10. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap 10. napjáig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a félév első hónapjának 10. napjáig
- d) naptári éves előfizetés esetén az év első hónapjának 10. napjáig

esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap 20. napjáig módosíthatja.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás, illetve ilyen szolgáltatást tartalmazó kombinált csomag előfizetése esetén csak havi díjfizetési mód választható.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy az azt megelőző hónapban - az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesítő útján bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát postai úton vagy kézbesítő útján küldi meg az alábbi kivétellel: amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

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

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

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a **4. sz. melléklet** szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számla kibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt

megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételevel történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

Előfizető elfogadja azt a tényt, hogy a számla összegének Szolgáltató számláján történő jóváírásának tényéről (azaz a kiegyenlítés tényétől, és annak valódi idejétől), Szolgáltató csak bizonyos idő elteltével tud információt szolgáltatni. Ennek oka, hogy a befizetés, jóváírás módjától függően a bank (készpénz átutalási megbízás, „csekk” esetén Posta Elszámoló Központ) csak később ad információt. Ezért a Szolgáltató előtt az egyes befizetések ismertté válása akár 6 munkanappal is „késhe” a pénzforgalmi számlán történő jóváírás dátumához képest. Ez természetesen nem befolyásolja a befizetés valódi dátumát.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az Előfizető felé.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.1.7. Vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett Előfizetőnek, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont és 7.1.7. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy  
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

- a) ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.
- b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel, azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni, és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegyenlíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

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

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás,

- d) Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),
- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetésére, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári fél éves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkezdésben részesülhetnek. A díjkezdés csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

### 7.2.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

7.2.3.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól és a **4. sz. melléklet** szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza a **8. sz. mellékletben**. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályaitól és a **4. sz. melléklet** szerinti díjnak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

#### 7.2.3.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.3.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.3.4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.3.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.3.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb műsorcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.3.7. Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszíti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

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

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

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

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap



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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

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

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

### **8.1. A számhordozás alapvető szabályai**

Számhordozás során az Előfizető megtartja az előfizetői szerződésben szereplő számát az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor.

A számhordozás során átadó szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői Szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetén módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

A számhordozás során átvevő szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői Szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

A számhordozás során számátadási időablak minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők az átvevő szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

A számátadás során az átadó és átvevő szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás elérése az Előfizető által jelzett időponttól nem volt elérhető.

A hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek hat hónapig a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál maradnak, mely idő alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

A helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetője kérésére lehetővé teheti az előfizetői szám megtartását a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása esetén. A szolgáltató ezen szolgáltatás igénybevételéért a változtatással összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján az előfizető részére egyszeri díjat határozhat meg.

Az Előfizetői Szerződés a számhordozás szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba

## **8.2. A számhordozás feltételei**

Amennyiben a Szolgáltató az átvevő szolgáltató, akkor az az Előfizetőt az előfizetői számán kívül, a vonatkozó jogszabálynak megfelelően a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) *természetes személy esetében:*

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) *gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:*

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája;
- az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa; és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

c) *költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:*

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak;
- az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa;
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő

számtartomány - alközponti beválasztás alkalmazása esetén - csak egybefüggően kerülhet hordozásra. A kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az előfizető köteles a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetni.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érteve bármely előző szolgáltatót is.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a jelen pontnak megfelelően közölt adatok alapján, vagy

- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a fenti bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

### **8.3. A számhordozás kezdeményezése**

Az előfizetőnek - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja és új előfizetői szerződést köt. A szerződéskötéskor az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a 8.2. pont szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

Az átvevő szolgáltató írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő

szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

#### **8.4. A számhordozási eljárás**

Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a Központi Referencia Adatbázisnak (továbbiakban: KRA) bejelenteni, kivéve a következő bekezdésben foglalt esetet. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik,

akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Az átadó szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja a 8.2. pont szerint.

A határidők az azonosítást követően, vagy a 8.2. b) pont szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését követően újrakezdődnek.

A számhordozás kizárólag a 8.2. pontban meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) a 8.2. pontnak megfelelő azonosítás ellenére,
- c) nem a 8.2. b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- d) a jelent pont szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16 óráig törölheti. Az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

### **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

#### **9.1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.**

9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben, az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. „hűségnyilatkozat”) ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

9.6. Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi rendes felmondással,

- Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

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

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel
  - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

#### 9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,



g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 8 nap határidővel,
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén

- Előfizető felmondása esetén 30 napos felmondási idővel,
- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint.
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

l) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú 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 a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A

tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9.12. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- f) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az **ÁSZF 6. sz. mellékletét** képező Használati irányelvekbe ütközően jár el.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés (továbbiakban: második értesítés) megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás 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.

9.13. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbéreként érvényesít.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

9.14. Az előfizetői kapcsolási számot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha a felek ebben megállapodnak,
- b) ha módosítást jogszabály kötelezővé teszi,
- c) ha a számváltoztatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hírközlési hatóság igazolta.

Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. Az Előfizető által kezdeményezett számváltozást a Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti, valamint a régi kapcsolási számot más előfizetőnek fél éven belül nem adja ki. Az Előfizető kérésére történő számváltoztatás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak tárolhatja, őrizheti, kezelheti

10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak 5.sz. melléklet szerint teljesíthet.

10.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottjait és megbízottját egyaránt terheli.

**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 igénylésre, az előválasztással, választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

11.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Előfizető olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melynek vonatkozásában (vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás esetében a szolgáltatáscsomagban foglalt bármely csatorna vonatkozásában) a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag igénybevételére vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. 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 a 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. 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 a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

11.6. Az Előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozhat adatainak a tudakozóban és telefonkönyvben (névjegyzék) való közzétételéről.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.7. Az Előfizető a szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal a kiállított számla mellé tételes számlamellékletet (hívásrészletező) igényelhet.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,**

12.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben 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,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja,

e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltságú csatornaváltoztatást,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknél nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha a médiaszolgáltatóval fennálló vagy más szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a műsorok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók.

12.1.4. A 12.1.1. d) pont alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

12.1.5. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.



12.1.6. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.7. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 12.1.7. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

12.1.9. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.8. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbiak szerinti jogok illetik:

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

12.1.10. 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 az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

12.2.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

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

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban 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,
- 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, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtarozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

12.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg
- b) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
- c) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül

d) fizető (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

12.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

12.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszakításának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti megszakítás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.3.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

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

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.3.3. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, 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 utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és

- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- 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.

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.3.10. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

#### 12.4. Az előfizető általi szerződésszegés esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

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

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

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 szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- e) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést



tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést, és mely 12.4.3. a)-e) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.4.4. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén 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 indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

12.4.5. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

12.4.6. A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető mondja fel az előfizetői szerződést az alábbi okokból:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye, és mely a)-e) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása

megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

j) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

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

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

13.1.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, 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 set-top-box áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

13.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetéseképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található vagy az egyéni bekötéshez szükséges hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek biztosítani.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen az ONT-t (modemet), set-top boxot, conax kártyát és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való

kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Amennyiben a szerződés megszűnését követően a Szolgáltató megkísérli a hálózat elbontását és az ingatlanba bejutást Előfizető nem teszi lehetővé vagy a szolgáltató tulajdonában álló hálózat vagy azok elemei az ingatlanban történő károkozás nélkül nem eltávolíthatók (pl. másik szolgáltató használatba vette, rongálás nélkül a falazatból vagy burkolatból nem eltávolíthatók, stb.). Ebben az esetben Előfizető a 4.sz. mellékletben meghatározott hálózat elbontás megghiúsulási díj fizetésére kötelezett.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetészerű használata**

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetés szerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásengedélyezésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

13.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni, megóvni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

13.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénylésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

13.4.4. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**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 díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató ugyancsak a **4. sz. melléklet**ben tünteti fel azt, hogy bármely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban milyen meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

A kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolását és meghatározását a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

**1. sz. melléklet:**

**Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)**

**1. Ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek
1188 Budapest, Szélső u. 51.	8:00-16:00 hétfő, szerda, péntek 14:00-18:00 kedd, csütörtök	telefonszáma: +36-29-820-000 email címe: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@berotel.hu">ugyfelszolgalat@berotel.hu</a>
2366 Kakucs, Fő u. 126.	14:00-18:00 hétfő, péntek 12:00-16:00 szerda	
6760 Kistelek, Petőfi u. 7.	08:00-16:00 hétfő-péntek	
3360 Heves Erzsébet tér 10-11.	08:00-16:00 hétfő-péntek	
9700 Szombathely, II. Rákóczi Ferenc út 1. (ISIS-COM ügyfélszolgálat)	8:00-17:00 Hétfő - Csütörtök 8:00-16:00 Péntek	06 (94) 900 – 900 06 (80) 324 – 053 info@isiscom.hu
3100 Salgótarján, Móricz Zsigmond út 27. (ToldiNet)	08:00-16:00 hétfő-péntek	06 (30) 942-71-80 06 (70) 395-33-99 06 (32) 700-017 toldi@toldinet.hu
4251 Hajdúsámson-Sámsonkert, Sövény utca 4. (WellopNet)	09:00-17:00 hétfő 08:00-20:00 szerda	06 (52) 557-447 wellopnetkft@gmail.com

**2. Hibabejelentő szolgálat**

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek
Pest Megye: Inárcs, Kakucs, Újhartyán Csongrád Megye: Baks, Balástya, Csengele, Kistelek, Ópusztaszer, Pusztaszer, Heves megye: Heves, Kisköre, Átány, Boconád, Erdőtelek, Erk, Hevesvezekény, Kömlő, Pély, Tarnabod, Tarnaméra, Tarnaörs, Tarnaszentmiklós, Tarnaspadány, Tenk, Tiszanána, Zaránk	0:00-24:00	telefonszáma: +36-29-820-000 email címe: <a href="mailto:hibaelharitas@berotel.hu">hibaelharitas@berotel.hu</a>
Vas megye: Szombathely	0:00-24:00	06 (94) 900 – 900 06 (80) 324 – 053 info@isiscom.hu
Nógrád megye: Salgótarján	8:00-19:00	H-P: 06 (30) 942-71-80 Sz-V: 06 (30) 942-71-80
Hajdú-Bihar megye: Hajdúsámson	08:00-20:00	H-V: 06 (52) 557-447 wellopnetkft@gmail.com

## 2. sz. melléklet:

### Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

**1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához:** [Eht. 10.§ (1) 13.]

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

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

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

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

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

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

#### **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

Média- és Hírközlési Biztos  
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.  
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Berotel Networks Egységes ÁSZF  
Hatályos: 2020-12-15  
Utolsó módosítás: 2020-12-11  
Készült: 2015-11-25



Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761  
web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében):** [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Innovációs és Technológiai Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.

Tel: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-8455, +36-1-896-0513, fax:

+36-1-795-0697

E-mail: [ugyfelszolgalat@itm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@itm.gov.hu)

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Pest Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefon: 06-76-795-710

E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

Baranya Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Telefon: 06 (72) 896-288

E-mail: [muszak@baranya.gov.hu](mailto:muszak@baranya.gov.hu)

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25

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

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal  
Hatósági Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefon: 46/512-971  
Email: [szendrei.szilvia@borsod.gov.hu](mailto:szendrei.szilvia@borsod.gov.hu) [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

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

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

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

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

Heves Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.  
Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.  
Telefon: 06 (36) 515-469  
Fax: 06 (36) 516-040

Berotel Networks Egységes ÁSZF  
Hatályos: 2020-12-15  
Utolsó módosítás: 2020-12-11  
Készült: 2015-11-25

E-mail: [fogyved@\[kukac\]heves.gov.hu](mailto:fogyved@[kukac]heves.gov.hu)

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

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.  
Telefon: (34) 309-303  
Fax: (34) 309-302  
E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

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

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

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

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

Vas Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.

Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 29  
Telefon: 94/505-220, 94/ 505-219  
Fax: 94/506-984  
E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

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

Zala Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefon: 92/510-530  
E-mail: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)

3.1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 43/A. § (1)-(3) bekezdésében, 45/B. §-ában és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 21. § (4) és (5) bekezdésében foglaltak tekintetében a nemzeti fejlesztési miniszter:

**Nemzeti Fejlesztési Minisztérium**

Székhely: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.  
Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.  
Telefonszám: +36-1-795-1700  
Telefax: +36-1-795-0697  
E-mail: [ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu)

3.2. A jelen pontban megjelölt alábbi ügyekben:

- az Fgytv. 17. § (5) bekezdésében,
- az Eht. 21. § (1)-(3) bekezdésében,
- az Fgytv. 16/B. §-ában, 17/D. § (2) és (6a) bekezdésében, 29. § (11) bekezdésében, 37/B. §-ában foglaltak,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontjában meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztóvédelmi ügyek,
- az Eht. 21. § (6) bekezdésében foglaltak tekintetében a megyeszékhely szerinti járási hivatal:

Szolgáltatási terület: Inárcs, Kakucs, Újhartyán  
Megyeszékhely szerinti illetékes járási hivatal:

**Érdi Járási Hivatal**

Cím: 2030 Érd, Budai út 10.  
Telefonszám: +36 23 504 100  
Fax: +36 23 504 178, +36 23 504 120  
E-mail: [jarasihivatal.erd@pest.gov.hu](mailto:jarasihivatal.erd@pest.gov.hu)

Szolgáltatási terület: Kisteleki járás (Kistelek, Baks, Balástya, Csengele, Pusztaszer, Ópusztaszer)  
Megyeszékhely szerinti illetékes járási hivatal:

**Kisteleki Járási Hivatal**

Cím: 6760 Kistelek, Árpád u. 3.

Telefonszám: +36 62 681 318  
Fax: +36 62 681 319  
E-mail: [vezeto.kistelek@csongrad.gov.hu](mailto:vezeto.kistelek@csongrad.gov.hu)

3.3. Az Fgytv. 17/D. § (8) bekezdésében, 38. § (1)-(3), (7) és (8) bekezdésében, 48. § (3) bekezdésében foglaltak tekintetében az alábbi Kormányhivatal:

Szolgáltatási terület: Inárcs, Kakucs, Újhartyán

**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
telefon: (1) 328-5812, (1) 485-6957, (1) 485-6926  
e-mail: [fogyved.2.fok@pest.gov.hu](mailto:fogyved.2.fok@pest.gov.hu)

Szolgáltatási terület: Kisteleki járás (Kistelek, Baks, Balástya, Csengele, Pusztaszer, Ópusztaszer)

**Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztálya**

cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.  
telefon: +36 62 680 530  
e-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

3.4. Egyéb fogyasztóvédelmi előfizetői panaszügyek tekintetében a járási hivatal:

Szolgáltatási terület: Inárcs, Kakucs, Újhartyán

Illetékes járási hivatal:

**Dabasi Járási Hivatal**

Cím: 2370 Dabas, Szent István tér 1/B.  
Telefonszám: +36 29 561 200  
E-mail: [dabasi.jarasi.hivatal@pest.gov.hu](mailto:dabasi.jarasi.hivatal@pest.gov.hu)

Szolgáltatási terület: Kisteleki járás (Kistelek, Baks, Balástya, Csengele, Pusztaszer, Ópusztaszer)

Illetékes járási hivatal:

**Kisteleki Járási Hivatal**

Cím: 6760 Kistelek, Árpád u. 3.  
Telefonszám: +36 62 681 318  
E-mail: [vezeto.kistelek@csongrad.gov.hu](mailto:vezeto.kistelek@csongrad.gov.hu)

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról  
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

BUDAPEST FŐVÁROS XVIII. kerület - Pestszentlőrinc-Pestszentimre Önkormányzat jegyzője  
1184 Budapest, Üllői út 400.  
Telefon: +361/296-1310

**6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Budapest XVIII. és XIX. kerületi Bíróság  
1191 Budapest, Kossuth tér 7/9.  
Telefon: +36-1/357-4333

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról  
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: (42) 420-180

Berotel Networks Egységes ÁSZF  
Hatályos: 2020-12-15  
Utolsó módosítás: 2020-12-11  
Készült: 2015-11-25

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

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

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

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

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

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)  
1012 Budapest, Logodí u. 22-24.  
Telefon: (1) 201-4102  
E-mail: [ofe@ofe.hu](mailto:ofe@ofe.hu)

**A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

### 3. sz. melléklet:

#### A szolgáltatás minőségi mutatói A 13/2011. (XII. 27.) NMHH RENDELET SZERINT

##### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1. A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2. Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3. A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%
5. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80%

##### I. Vezetékes műsorjel-elosztás szolgáltatás

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
6. Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	28 dB

##### II. Vezetéknélküli műsorjel-elosztás szolgáltatás

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
7. Digitális műsorterjesztés szolgáltatás igénybevétele esetén, vételi helyenként elvárt minimálisan garantált Internet sávszélesség	10 Mbps

##### III. Internet hozzáférési szolgáltatás

8. Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton		Célérték	
Szolgáltatási csomag megnevezése	Szolgáltatási csomag kínált le-/ feltöltési sávszélessége	Garantált letöltési sebesség Mbit/s	Garantált feltöltési sebesség Mbit/s
BERO 1000	1000,00/300,00 Mbit/s	300,00	50,00

##### III. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

A szolgáltatás előfizetőinek száma nem éri el az ezer főt, így a 13-2011(XII.27.) NMHH rendelet 3. § (3) pontja szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket nem szükséges vállalni.

##### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25

szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt — nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3. A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem számlázással összefüggő panaszok.

4. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6. Modulációs hibaarány (MER): az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.

A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra.

7. Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, Mbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói kiszolgálójáig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet. Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely az ONT ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kerül elvégzésre és a program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára - annak kérésére - az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A mutatók vonatkozásában:

**Előfizetői hozzáférési pont:** az előfizetői tápvezetési hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

**4. sz. melléklet:**

**Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások**  
**a.) Vezetékes és vezeték nélküli műsorjel-elosztási szolgáltatás díjcsomagok**

**BeroTV programcsomag**

**Érvényes: 2020-12-15-től**

**Terület megjelölése: Pest Megye: Inárcs, Kakucs, Újhartyán; Csongrád Megye: Baks, Balástya, Csengele, Kistelek, Ópusztaszer, Pusztaszer; Heves megye: Heves, Kisköre, Átány, Boconád, Erdőtelek, Erk, Hevesvezekény, Kömlő, Pély, Tarnabod, Tarnaméra, Tarnaörs, Tarnaszentmiklós, Tarnasadány, Tenk, Tiszanána, Zaránk**

Az aktuális csatornalista megtalálható a <http://berotel.hu/iptv> weboldalon.

Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat szerint (122. oldaltól)!

**BEROBOX JóLegyen! programcsomag**

**Érvényes: 2020-12-15-től**

**Terület megjelölése:**

- **Berotel (saját) hálózatok: Pest Megye: Inárcs, Kakucs, Újhartyán; Csongrád Megye: Baks, Balástya, Csengele, Kistelek, Ópusztaszer, Pusztaszer; Heves megye: Heves, Kisköre, Átány, Boconád, Erdőtelek, Erk, Hevesvezekény, Kömlő, Pély, Tarnabod, Tarnaméra, Tarnaörs, Tarnaszentmiklós, Tarnasadány, Tenk, Tiszanána, Zaránk**
- **Bérelt hálózatok: hálózatbérleti szerződésekben meghatározott településeken**
- **Berotel és bérelt hálózatok kivételével Magyarországon**

Az aktuális csatornalista megtalálható a <http://berotel.hu/iptv> weboldalon.

- Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat saját hálózatra vonatkozóan a 122. oldaltól!
- Bérelt hálózaton és magyarországi egyéb településeken előfizetési díj:

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár*	szerződéses időszak
BEROBOX JóLegyen! (52 csatorna)	3 683 Ft	1 hónap
	3 631 Ft	3 hónap
	3 579 Ft	6 hónap
	3 490 Ft	12 hónap

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár*	szerződéses időszak
ÜZLETI BEROBOX JóLegyen! (52 csatorna)	6 068 Ft	1 hónap
	5 983 Ft	3 hónap
	5 894 Ft	6 hónap
	5 752 Ft	12 hónap

- \*: 2. és 3. hozzáférés esetén +320 Ft/hó/db



- Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat saját hálózatra vonatkozóan a 122. oldaltól!

**BEROBOX OPTIMUM programcsomag**  
Érvényes: 2020-12-15-től

**Terület megjelölése:**

- Berotel (saját) hálózatok: Pest Megye: Inárcs, Kakucs, Újhartyán; Csongrád Megye: Baks, Balástya, Csengele, Kistelek, Ópusztaszer, Pusztaszer; Heves megye: Heves, Kisköre, Átány, Boconád, Erdőtelek, Erk, Hevesvezekény, Kömlő, Pély, Tarnabod, Tarnaméra, Tarnaörs, Tarnaszentmiklós, Tarnaspadány, Tenk, Tiszanána, Zaránk
- Bérelt hálózatok: hálózatbérleti szerződésekben meghatározott településeken
- Berotel és bérelt hálózatok kivételével Magyarországon

Az aktuális csatornalista megtalálható a <http://berotel.hu/iptv> weboldalon.

- Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat saját hálózatra vonatkozóan a 122. oldaltól!
- Bérelt hálózaton és magyarországi egyéb településeken előfizetési díj:

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár*	szerződéses időszak
BEROBOX OPTIMUM (75 csatorna)	5 259 Ft	1 hónap
	5 188 Ft	3 hónap
	5 113 Ft	6 hónap
	4 990 Ft	12 hónap

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár*	szerződéses időszak
ÜZLETI BEROBOX OPTIMUM (75 csatorna)	10 108 Ft	1 hónap
	9 962 Ft	3 hónap
	9 821 Ft	6 hónap
	9 581 Ft	12 hónap

- \*: 2. és 3. hozzáférés esetén +320 Ft/hó/db
- Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat saját hálózatra vonatkozóan a 122. oldaltól!

**BEROBOX FULL programcsomag**  
Érvényes: 2020-12-15-től

**Terület megjelölése:**

- Berotel (saját) hálózatok: Pest Megye: Inárcs, Kakucs, Újhartyán; Csongrád Megye: Baks, Balástya, Csengele, Kistelek, Ópusztaszer, Pusztaszer; Heves megye: Heves, Kisköre, Átány, Boconád, Erdőtelek, Erk, Hevesvezekény, Kömlő, Pély, Tarnabod, Tarnaméra, Tarnaörs, Tarnaszentmiklós, Tarnaspadány, Tenk, Tiszanána, Zaránk
- Bérelt hálózatok: hálózatbérleti szerződésekben meghatározott településeken
- Berotel és bérelt hálózatok kivételével Magyarországon

Az aktuális csatornalista megtalálható a <http://berotel.hu/iptv> weboldalon.

- Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat saját hálózatra vonatkozóan a 122. oldaltól!
- Bérelt hálózaton és magyarországi egyéb településeken előfizetési díj:

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár*	szereződéses időszak
BEROBOX FULL (100 csatorna)	6 637 Ft	1 hónap
	6 538 Ft	3 hónap
	6 449 Ft	6 hónap
	6 290 Ft	12 hónap

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár*	szereződéses időszak
ÜZLETI BEROBOX FULL (100 csatorna)	12 738 Ft	1 hónap
	12 559 Ft	3 hónap
	12 375 Ft	6 hónap
	12 074 Ft	12 hónap

- \*: 2. és 3. hozzáférés esetén +320 Ft/hó/db
- Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat saját hálózatra vonatkozóan a 122. oldaltól!

### BEROBOX JóLegyen! KIEGÉSZÍTŐ programcsomagok

A műsorok egyesével rendelhetők BEROBOX JóLegyen! díjcsomag azonos futamidejű előfizetés mellé.

BEROBOX JóLegyen! KIEGÉSZÍTŐ					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
ATV Spirit	életmód	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
AXN	film/sorozat/szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
CBS Reality	ismeretterjesztő	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Comedy Central Family	film/sorozat/szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Digi sport 2 HD	sport	216 Ft	212 Ft	207 Ft	200 Ft
Digi sport 3	sport	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
English Club	oktatás	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Extreme Sports	sport	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Film4	film/sorozat/szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
RTL Television	idegen nyelvű	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
SAT1	idegen nyelvű	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
RAI 1	idegen nyelvű	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Film Café	film/sorozat/szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Film Mánia	film/sorozat/szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft

Galaxy4	film/sorozat/szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
HIT Music Channel	zenei	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Club MTV	zenei	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Hits	zenei	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Hungary	zenei	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Rocks	zenei	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Nick Jr.	gyermek	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
NickToons	gyermek	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Ozone TV	természet, környezet	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
RTL Spike	film/sorozat/szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Sony Max	film/sorozat/szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Sony Movie	film/sorozat/szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Story4	film/sorozat/szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Viasat 6	film/sorozat/szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Epic Drama	film/sorozat/szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Viasat Explore	ismeretterjesztő	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Viasat Nature	ismeretterjesztő	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft

#### ÜZLETI BEROBOX JóLegyen! KIEGÉSZÍTŐ

csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
ATV Spirit	életmód	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
AXN	film/sorozat/szórakoztató	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
CBS Reality	ismeretterjesztő	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Comedy Central Family	film/sorozat/szórakoztató	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Digi sport 2 HD	sport	386 Ft	367 Ft	353 Ft	343 Ft
Digi sport 3	sport	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
English Club	oktatás	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Extreme Sports	sport	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Film4	film/sorozat/szórakoztató	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
RTL Television	idegen nyelvű	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
SAT1	idegen nyelvű	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
RAI 1	idegen nyelvű	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Film Café	film/sorozat/szórakoztató	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Film Mánia	film/sorozat/szórakoztató	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Galaxy4	film/sorozat/szórakoztató	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
HIT Music Channel	zenei	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Club MTV	zenei	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
MTV Hits	zenei	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
MTV Hungary	zenei	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
MTV Rocks	zenei	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Nick Jr.	gyermek	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft

NickToons	gyermek	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Ozone TV	természet, környezet	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
RTL Spike	film/sorozat/szórakoztató	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Sony Max	film/sorozat/szórakoztató	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Sony Movie	film/sorozat/szórakoztató	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Story4	film/sorozat/szórakoztató	188 Ft	179 Ft	170 Ft	165 Ft
Viasat 6	film/sorozat/szórakoztató	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Epic Drama	film/sorozat/szórakoztató	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Viasat Explore	ismeretterjesztő	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft
Viasat Nature	ismeretterjesztő	287 Ft	278 Ft	263 Ft	254 Ft

### BEROMódi MINI KIEGÉSZÍTŐ programcsomag

A programcsomag a BEROBX JóLegyen! és BEROBX OPTIMUM díjcsomag előfizetések mellé rendelhető.

BEROMódi MINI csomag JóLegyen! ALAP és OPTIMUM díjcsomagokhoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
IzauraTV	film/sorozat/szórakoztató	687 Ft	677 Ft	668 Ft	650 Ft
FEM3	életmód				
Spíler1 HD	sport				
Spíler2	sport				

ÜZLETI BEROMódi MINI csomag JóLegyen! ALAP és OPTIMUM díjcsomagokhoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
IzauraTV	film/sorozat/szórakoztató	1 162 Ft	1 148 Ft	1 129 Ft	1 100 Ft
FEM3	életmód				
Spíler1 HD	sport				
Spíler2	sport				

### ARÉNA4 MINI KIEGÉSZÍTŐ programcsomag

A programcsomag a BEROBX JóLegyen! díjcsomag előfizetések mellé rendelhető.

ARÉNA4 MINI csomag JóLegyen! ALAP díjcsomaghoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
Film4	film/sorozat/szórakoztató	423 Ft	414 Ft	404 Ft	390 Ft
Galaxy4	film/sorozat/szórakoztató				
Story4	film/sorozat/szórakoztató				
Aréna4	sport				

ÜZLETI ARÉNA4 MINI csomag JóLegyen! ALAP díjcsomaghoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			

		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
Film4	film/sorozat/szórakoztató	720 Ft	706 Ft	682 Ft	659 Ft
Galaxy4	film/sorozat/szórakoztató				
Story4	film/sorozat/szórakoztató				
Aréna4	sport				

#### ARÉNA4 KIEGÉSZÍTŐ programcsomag

A programcsomag a BEROBOX OPTIMUM díjcsomag előfizetések mellé rendelhető.

ARÉNA4 csomag OPTIMUM díjcsomaghoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
Aréna4	sport	216 Ft	212 Ft	207 Ft	200 Ft

ÜZLETI ARÉNA4 csomag OPTIMUM díjcsomaghoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
Aréna4	sport	367 Ft	362 Ft	282 Ft	278 Ft

#### FILMNOW KIEGÉSZÍTŐ programcsomag

A programcsomag a BEROTV, BEROBOX JóLegyen!, BEROBOX OPTIMUM és BEROBOX FULL díjcsomag előfizetések mellé rendelhető.

FILM MINI csomag					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
Film Now	film/sorozat/szórakoztató	492 Ft	483 Ft	466 Ft	450 Ft

Rádiócsatornák		
csatorna neve	nyelve	jellege
MR1	magyar	közszolgálati
MR2	magyar	közszolgálati
MR3	magyar	közszolgálati

A rádiócsatornák **csak saját vezetékes hálózaton, BEROTV és BEROBOX JóLegyen!, OPTIMUM, FULL díjcsomagok mellé** külön díj nélkül vehetők igénybe.

#### BEROBOX szolgáltatás igénybevételéhez készülék- és tartozékvásárlás

A készülékek, tartozékok a BEROBOX JóLegyen!, BEROBOX OPTIMUM és BEROBOX FULL díjcsomag előfizetések mellé megvásárolhatók.

Készülék /eszköz	típus	bruttó eladási ár*	részletfizetés*	
			6 hónapos**	12 hónapos**
Xiaomi Mi BOX S	HDMI set-top box	24 990 Ft	4 165 Ft	2 083 Ft
Xiaomi Mi TV Stick	HDMI stick	15 590 Ft	2 598 Ft	1 299 Ft
USB-RJ45 átalakító	set-top boxhoz átalakító	3 590 Ft	-	-

\*: akcióban érvényes ár eltérhető 8. sz. mellékletben

\*\* : azonos időszakra vonatkozó BEROBX díjcsomag előfizetés esetén

<b>BEROTV digitális szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, Szolgáltató által biztosított eszközök díja:</b>	
<b>Eszköz</b>	<b>Set-top box</b>
1. eszköz	0,- Ft/hó
2. eszköz	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó
3. eszköz	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó
4. és valamennyi további eszköz*	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó

\*: csak saját vezeték hálózaton, BEROTV díjcsomag esetében

Szolgáltató által biztosított eszközök díja bruttó árak HUF-ban megadva és a 27% ÁFA-t tartalmazzák. 2. és további eszközök igénybevétele esetén 1 év határozott idejű szerződéssel köthető, illetve egy darab STB-os szerződés módosítása esetén második vagy további eszköz megrendelésénél is 1 év határozott idejű szerződéssel módosítható.

<b>BEROBX digitális szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, Szolgáltató által biztosított eszközök díja:</b>	
<b>Eszköz*</b>	<b>HDMI Set-top boks és vagy HDMI Stick</b>
1. eszköz	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó
2. eszköz	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó
3. eszköz	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó
4. és valamennyi további eszköz	700 Ft/hó + 27% ÁFA-val 889 Ft/hó

\*: csak saját vezeték hálózaton, BEROBX díjcsomag esetében

Szolgáltató által biztosított eszközök díja bruttó árak HUF-ban megadva és a 27% ÁFA-t tartalmazzák. Eszközbérlés 1 év határozott idejű szerződéssel köthető, illetve egy darab STB-os szerződés módosítása esetén második vagy további eszköz megrendelésénél is 1 év határozott idejű szerződéssel módosítható.

## **b.) mobil alapú (OTT) műsorjel-elosztási szolgáltatás díjcsomagok**

### **AndroidtvGO programcsomagok**

**Érvényes: 2020-12-15-től**

#### **Terület megjelölése:**

- **Magyarországon, valamint EU27 országok** (Az Európai Parlament és Tanács döntése és a 2017/1128 rendelet értelmében egyidejűleg nem több mint 60 napos külföldi tartózkodás idejéig)

Az aktuális csatornalista megtalálható a <http://berotel.hu/iptv> weboldalon.

<b>Díjcsomag neve</b>	<b>csomag bruttó listaár</b>	<b>szerződéses időszak</b>
AndroidtvGO JóLegyen! (47 csatorna)	3 161 Ft	1 hónap
	3 114 Ft	3 hónap
	3 072 Ft	6 hónap
	2 996 Ft	12 hónap



Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár	szerződéses időszak
AndroidtvGO OPTIMUM (69 csatorna)	3 998 Ft	1 hónap
	3 946 Ft	3 hónap
	3 886 Ft	6 hónap
	3 791 Ft	12 hónap

Díjcsomag neve	csomag bruttó listaár	szerződéses időszak
AndroidtvGO FULL (92 csatorna)	4 845 Ft	1 hónap
	4 779 Ft	3 hónap
	4 704 Ft	6 hónap
	4 591 Ft	12 hónap

### AndroidtvGO JóLegyen! KIEGÉSZÍTŐ programcsomagok

A műsorok egyesével rendelhetők AndroidtvGO JóLegyen! díjcsomag azonos futamidejű előfizetés mellé.

AndroidtvGO JóLegyen! KIEGÉSZÍTŐ					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
ATV Spirit	életmód	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
AXN	film	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
CBS Reality	reality	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Comedy Central Family	szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
English Club	gyerek	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Extreme Sports	sport	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Film4	film	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
RTL Television	kereskedelmi	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
SAT1	kereskedelmi	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
RAI 1	közszolgálati	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Film Café	film	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Film Mánia	film	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Galaxy4	sorozat	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Dance	zene	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Hits	zene	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Hungary	zene	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
MTV Rocks	zene	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Nick Jr.	gyerek	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
NickToons	gyerek	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Ozone TV	ismeretterjesztő	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
RTL Spike	szórakoztató	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Sony Max	életmód	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft

Sony Movie	film	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Story4	életmód	113 Ft	108 Ft	104 Ft	100 Ft
Viasat 6	szórakoztató	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Epic Drama	sorozat	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Viasat Explore	ismeretterjesztő	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft
Viasat Nature	ismeretterjesztő	169 Ft	160 Ft	155 Ft	150 Ft

### AndroidtvGO MINI KIEGÉSZÍTŐ programcsomagok

A programcsomag az AndroidtvGO JóLegyen! és/vagy AndroidtvGO OPTIMUM díjcsomagok azonos futamidejű előfizetési mellé rendelhető.

AndroidtvGO BERO MINI csomag AndroidtvGO JóLegyen! ALAP és OPTIMUM díjcsomagokhoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
IzauraTV	film/sorozat/szórakoztató	687 Ft	677 Ft	668 Ft	650 Ft
FEM3	életmód				
Spíler1 HD	sport				
Spíler2	sport				

ARÉNA4 MINI csomag AndroidtvGO JóLegyen! ALAP díjcsomaghoz					
csatorna neve	tematika	csomag bruttó listaár			
		1 hónap	3 hónap	6 hónap	12 hónap
Film4	film/sorozat/szórakoztató	423 Ft	414 Ft	404 Ft	390 Ft
Galaxy4	film/sorozat/szórakoztató				
Story4	film/sorozat/szórakoztató				
Aréna4	sport				

### c.) Internet-hozzáférési szolgáltatás díjcsomagok

Internet-hozzáférési csomagok	
	Bero1000
Kínált letöltési sávszélesség	1000 Mbit/s
Kínált feltöltési sávszélesség	300 Mbit/s
Garantált letöltési sávszélesség	300 Mbit/s
Garantált feltöltési sávszélesség	50 Mbit/s

Szolgáltatási havi díjas összevont ártáblázat szerint (122. oldaltól)!

Kiegészítő szolgáltatások havi díja:	
<b>Szolgáltatás</b>	
Fix IP-cím	1.000 Ft/hó + 27% ÁFA, ÁFA-val 1.270 Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatásunk díja bruttó ár HUF-ban megadva és a 27% ÁFA-t tartalmazza.

### d.) Helyhez kötött telefon díjcsomagok

VoIP havi és percdíj alapú tarifa díjak
---

Hívásirány	Időszak	BeroTEL Üzleti	BeroTEL Egyéni
Alapdíj		1815	1003
Kapcsolási díj		0	0
Belföld vezetékes - Zalasám		0	0
Belföld VoIP - Zalasám (21-es körzet)		0	0
Belföld kedvezményes - Zalasám (40-es körzet)		0	0
Belföld díjmentes - Zalasám (80-as körzet)		0	0
Belföld vezetékes - Berotel		0	0
Belföld VoIP - Berotel (21-es körzet)		0	0
Belföld kedvezményes - Berotel (40-es körzet)		0	0
Belföld díjmentes - Berotel (80-as körzet)		0	0
Belföld vezetékes - Giganet		0	0
Belföld VoIP - Giganet (21-es körzet)		0	0
Belföld kedvezményes - Giganet (40-es körzet)		0	0
Belföld díjmentes - Giganet (80-as körzet)		0	0
Belföld vezetékes - Magyar Telekom	csúcsidő	8	7
	kedvezményes	7	7
Belföld vezetékes - UPC	csúcsidő	8	7
	kedvezményes	7	6
Belföld vezetékes - Invitel	csúcsidő	8	7
	kedvezményes	7	7
Belföld vezetékes - GTS	csúcsidő	8	7
	kedvezményes	7	7
Belföld vezetések - Egyéb	csúcsidő	18	16
	kedvezményes	16	14
Belföld VoIP - Egyéb (21-es körzet)	csúcsidő	18	16
	kedvezményes	16	14
Belföld mobil - Netfone Telecom Mobile	csúcsidő	31	28
	kedvezményes	29	25
Belföld mobil - Telenor	csúcsidő	31	28
	kedvezményes	29	25
Belföld mobil - Tesco Mobile	csúcsidő	31	28
	kedvezményes	29	25
Belföld mobil - T-Mobile	csúcsidő	31	28
	kedvezményes	29	25
Belföld mobil - UPC	csúcsidő	31	28
	kedvezményes	29	25
Belföld mobil - Vodafone	csúcsidő	31	28
	kedvezményes	29	25
Nemzetközi 1 EU-n kívül		18	16
Nemzetközi 1 EU-n belül		18	16
Nemzetközi 2 EU-n kívül		30	27
Nemzetközi 2 EU-n belül		30	27
Nemzetközi 3 EU-n kívül		43	38
Nemzetközi 3 EU-n belül		43	38
Nemzetközi 4 EU-n kívül		63	56
Nemzetközi 4 EU-n belül		63	56

Nemzetközi 5 EU-n kívül		80	72
Nemzetközi 5 EU-n belül		76	72
Nemzetközi 6 EU-n kívül		106	94
Nemzetközi 6 EU-n belül		76,8	76,8
Nemzetközi 7 EU-n kívül		143	127
Nemzetközi 7 EU-n belül		76,8	76,8
Nemzetközi 8 EU-n kívül		171	152
Nemzetközi 8 EU-n belül		76,8	76,8
Nemzetközi 9 EU-n kívül		226	201
Nemzetközi 9 EU-n belül		76,8	76,8
Nemzetközi 10 EU-n kívül		357	317
Nemzetközi 10 EU-n belül		76,8	76,8
Nemzetközi 11 EU-n kívül		759	675
Nemzetközi 11 EU-n belül		76,8	76,8
Segélyhívó - 104		0	0
Segélyhívó - 105		0	0
Segélyhívó - 107		0	0
Segélyhívó - 112		0	0
Egyetemes belföldi tudakozó (Invitel) - 11800		85	85
Különleges és nemzetközi tudakozó (Invitel) - 11811		150	150
Belföldi tudakozó (Invitel) - 11888		110	110
Belföldi tudakozó (Magyar Telekom) - 11818		110	110
Tudakozó Plusz (Magyar Telekom) - 11824		200	200
Belföld rövidszámok (vezetékes)		11	11
Belföld rövidszámok (vezetékes)		11	11
Belföld rövidszámok (vezetékes)		11	11
Belföld rövidszámok (mobil)		37	37
Belföld rövidszámok (mobil)		37	37
Belföld rövidszámok (mobil)		37	37
Belföld rövidszámok (mobil)		37	37
Belföld rövidszámok (mobil)		37	37
Belföld kékszámok		7	7
Belföld kékszámok		7	7
Belföld zöldszámok / díjmentes		0	0
ASCENSION ISLAND		848	833
AUSTRALIAN EXTERNAL TERRITORIES		647	635
AZERBAIJAN - PREMIUM		647	635
BARBADOS		515	506
COMOROS		718	705
FALKLAND ISLANDS		718	705
GAMBIA		913	897
Germany - Special		1114	1094
Germany - Special		1114	1094
Germany - Special		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094

GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
GERMANY PREMIUM		1114	1094
Global Networks 883		2507	2462
GMSS		3905	3835
Inmarsat		3905	3835
International Networks		3254	3196
Niger - Premium		861	846
NIUE		653	642
SAINT HELENA		653	642
SWEDEN - PAGING		6441	6326
TOKELAU		637	626
UNITED NATIONS		3612	3548
PRS Audiotex_901800 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_901801 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_901802 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_901803 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_901804 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_901805 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_901806 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_901807 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_901808 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_901809 (Invitel)		115	115
PRS Audiotex_901810 (Invitel)		230	230
PRS Audiotex_901811 (Invitel)		230	230
PRS Audiotex_901812 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_901813 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_901814 (Invitel)		305	305
PRS Audiofix_901815 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_901816 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_901817 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_901818 (Invitel)		305	305
PRS Audiofix_901819 (Invitel)		508	508
PRS Audiofix_90182 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_90183 (Invitel)		305	305
PRS Audiofix_90184 (Invitel)		508	508
PRS Audiofix_90185 (Invitel)		762	762
PRS Audiotex_90186 (Invitel)		305	305
PRS Audiofix_901870 (Invitel)		1143	1143
PRS Audiofix_901871 (Invitel)		1143	1143
PRS Audiofix_901872 (Invitel)		1143	1143
PRS Audiofix_901873 (Invitel)		1143	1143
PRS Audiofix_901874 (Invitel)		1143	1143

PRS Audiofix_901875 (Invitel)		1905	1905
PRS Audiofix_901876 (Invitel)		1905	1905
PRS Audiofix_901877 (Invitel)		1905	1905
PRS Audiofix_901878 (Invitel)		1905	1905
PRS Audiofix_901879 (Invitel)		1905	1905
PRS Audiotex_901880 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901881 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901882 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901883 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901884 (Invitel)		460	460
PRS Audiofix_901885 (Invitel)		2540	2540
PRS Audiofix_901886 (Invitel)		762	762
PRS Audiofix_901887 (Invitel)		1143	1143
PRS Audiofix_901888 (Invitel)		1905	1905
PRS Audiofix_901889 (Invitel)		5080	5080
PRS Audiotex_901890 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901891 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901892 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901893 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_901894 (Invitel)		460	460
PRS Audiofix_901895 (Invitel)		5080	5080
PRS Audiofix_901896 (Invitel)		5080	5080
PRS Audiofix_901897 (Invitel)		5080	5080
PRS Audiofix_901898 (Invitel)		5080	5080
PRS Audiofix_901899 (Invitel)		5080	5080
PRS Audiofix_904440 (Telenor)		155	155
PRS Audiofix_904441 (Telenor)		205	205
PRS Audiofix_904442 (Telenor)		254	254
PRS Audiofix_904443 (Telenor)		305	305
PRS Audiofix_904444 (Telenor)		410	410
PRS Audiotex_906020 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906021 (Telenor)		155	155
PRS Audiotex_906022 (Telenor)		205	205
PRS Audiotex_906023 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906024 (Telenor)		254	254
PRS Audiotex_906025 (Telenor)		305	305
PRS Audiotex_906026 (Telenor)		410	410
PRS Audiotex_906027 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906028 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906029 (Telenor)		1016	1016
PRS Audiotex_906030 (T-Mobile)		99	99
PRS Audiotex_906031 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiotex_906032 (T-Mobile)		254	254
PRS Audiotex_906033 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiotex_906034 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiotex_906035 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiotex_906036 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiotex_906037 (T-Mobile)		508	508



PRS Audiotex_906038 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiotex_906039 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiotex_906330 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiotex_906331 (T-Mobile)		195	195
PRS Audiotex_906332 (T-Mobile)		254	254
PRS Audiotex_906333 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiotex_906334 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiotex_906335 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiotex_906336 (T-Mobile)		575	575
PRS Audiotex_906337 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiotex_906339 (T-Mobile)		485	485
PRS Audiofix_906360 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiofix_906361 (T-Mobile)		195	195
PRS Audiofix_906362 (T-Mobile)		254	254
PRS Audiofix_906363 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiofix_906364 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiofix_906365 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiofix_906366 (T-Mobile)		575	575
PRS Audiofix_906367 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiofix_90640 (T-Mobile)		85	85
PRS Audiofix_90641 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiofix_90642 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiofix_90643 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiofix_90644 (T-Mobile)		575	575
PRS Audiofix_90645 (T-Mobile)		705	705
PRS Audiofix_90646 (T-Mobile)		960	960
PRS Audiofix_90647 (T-Mobile)		1270	1270
PRS Audiofix_90648 (T-Mobile)		1905	1905
PRS Audiofix_90649 (T-Mobile)		5080	5080
PRS Audiotex_906660 (Telenor)		405	405
PRS Audiotex_906661 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906662 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906663 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906664 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906665 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906666 (Telenor)		485	485
PRS Audiotex_906667 (Telenor)		605	605
PRS Audiotex_906668 (Telenor)		710	710
PRS Audiotex_906669 (Telenor)		810	810
PRS Audiotex_90824 (Invitel)		305	305
PRS Audiotex_90825 (Invitel)		460	460
PRS Audiofix_908880 (Telenor)		485	485
PRS Audiofix_908881 (Telenor)		508	508
PRS Audiofix_908882 (Telenor)		762	762
PRS Audiofix_908883 (Telenor)		1016	1016
PRS Audiofix_908884 (Telenor)		2032	2032
PRS Audiofix_9090000 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9090001 (GTS)		100	100

PRS Audiofix_9090002 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9090003 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9090004 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9090005 (GTS)		155	155
PRS Audiofix_9090006 (GTS)		155	155
PRS Audiofix_9090007 (GTS)		155	155
PRS Audiofix_9090008 (GTS)		155	155
PRS Audiofix_9090009 (GTS)		155	155
PRS Audiofix_9090010 (GTS)		305	305
PRS Audiofix_9090011 (GTS)		305	305
PRS Audiofix_9090012 (GTS)		305	305
PRS Audiofix_9090013 (GTS)		305	305
PRS Audiofix_9090014 (GTS)		305	305
PRS Audiofix_9090015 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9090016 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9090017 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9090018 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9090019 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9090020 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9090021 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9090022 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9090023 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9090024 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9090025 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9090026 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9090027 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9090028 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9090029 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9090030 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9090031 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9090032 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9090033 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9090034 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9090035 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9090036 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9090037 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9090038 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9090039 (GTS)		900	900
PRS Audiotex_9090040 (GTS)		100	100
PRS Audiotex_9090041 (GTS)		100	100
PRS Audiotex_9090042 (GTS)		100	100
PRS Audiotex_9090043 (GTS)		100	100
PRS Audiotex_9090044 (GTS)		100	100
PRS Audiotex_9090045 (GTS)		150	150
PRS Audiotex_9090046 (GTS)		150	150
PRS Audiotex_9090047 (GTS)		150	150
PRS Audiotex_9090048 (GTS)		150	150
PRS Audiotex_9090049 (GTS)		150	150

PRS Audiotex_9090050 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9090051 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9090052 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9090053 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9090054 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9090055 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9090056 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9090057 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9090058 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9090059 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9090060 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9090061 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9090062 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9090063 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9090064 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9090065 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9090066 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9090067 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9090068 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9090069 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9090070 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9090071 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9090072 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9090073 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9090074 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9090075 (GTS)		458	458
PRS Audiotex_9090076 (GTS)		458	458
PRS Audiotex_9090077 (GTS)		458	458
PRS Audiotex_9090078 (GTS)		458	458
PRS Audiotex_9090079 (GTS)		458	458
PRS Audiotex_9090080 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9090081 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9090082 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9090083 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9090084 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9090085 (GTS)		600	600
PRS Audiotex_9090086 (GTS)		600	600
PRS Audiotex_9090087 (GTS)		600	600
PRS Audiotex_9090088 (GTS)		600	600
PRS Audiotex_9090089 (GTS)		600	600
PRS Audiotex_9090090 (GTS)		750	750
PRS Audiotex_9090091 (GTS)		800	800
PRS Audiotex_9090092 (GTS)		800	800
PRS Audiotex_9090093 (GTS)		900	900
PRS Audiotex_9090094 (GTS)		900	900
PRS Audiotex_9090095 (GTS)		1000	1000
PRS Audiotex_9090096 (GTS)		1000	1000
PRS Audiotex_9090097 (GTS)		1200	1200

PRS Audiotex_9090098 (GTS)		1200	1200
PRS Audiotex_9090099 (GTS)		1500	1500
PRS Audiotex_909820 (UPC)		25	25
PRS Audiotex_909821 (UPC)		50	50
PRS Audiotex_909822 (UPC)		155	155
PRS Audiotex_909823 (UPC)		75	75
PRS Audiotex_909824 (UPC)		200	200
PRS Audiotex_909825 (UPC)		300	300
PRS Audiotex_909826 (UPC)		508	508
PRS Audiotex_909827 (UPC)		1000	1000
PRS Audiotex_909828 (UPC)		1500	1500
PRS Audiotex_909829 (UPC)		2000	2000
PRS Audiotex_909850 (UPC)		460	460
PRS Audiotex_909851 (UPC)		460	460
PRS Audiotex_909852 (UPC)		460	460
PRS Audiofix_909853 (UPC)		508	508
PRS Audiofix_909854 (UPC)		1000	1000
PRS Audiofix_909855 (UPC)		1500	1500
PRS Audiofix_909856 (UPC)		2000	2000
PRS Audiofix_909857 (UPC)		2500	2500
PRS Audiotex_909858 (UPC)		508	508
PRS Audiotex_909859 (UPC)		508	508
PRS Audiotex_91110 (GTS)		110	110
PRS Audiotex_911150 (UPC)		110	110
PRS Audiotex_911151 (UPC)		762	762
PRS Audiotex_911152 (UPC)		508	508
PRS Audiotex_911153 (UPC)		25	25
PRS Audiotex_911154 (UPC)		50	50
PRS Audiotex_911155 (UPC)		75	75
PRS Audiotex_911156 (UPC)		250	250
PRS Audiotex_911157 (UPC)		508	508
PRS Audiotex_911158 (UPC)		750	750
PRS Audiotex_911159 (UPC)		1000	1000
PRS Audiofix_911250 (UPC)		762	762
PRS Audiofix_911251 (UPC)		762	762
PRS Audiofix_911252 (UPC)		762	762
PRS Audiofix_911253 (UPC)		155	155
PRS Audiofix_911254 (UPC)		300	300
PRS Audiofix_911255 (UPC)		508	508
PRS Audiofix_911256 (UPC)		800	800
PRS Audiofix_911257 (UPC)		800	800
PRS Audiofix_911258 (UPC)		1000	1000
PRS Audiofix_911259 (UPC)		1000	1000
PRS Audiotex_9118000 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_9118001 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_9118002 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_9118003 (Invitel)		155	155
PRS Audiotex_9118004 (Invitel)		155	155

PRS Audiofix_9118005 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_9118006 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_9118007 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_9118008 (Invitel)		115	115
PRS Audiofix_9118009 (Invitel)		115	115
PRS Audiotex_9118010 (Invitel)		230	230
PRS Audiotex_9118011 (Invitel)		230	230
PRS Audiotex_9118012 (Invitel)		230	230
PRS Audiotex_9118013 (Invitel)		230	230
PRS Audiotex_9118014 (Invitel)		230	230
PRS Audiofix_9118015 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_9118016 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_9118017 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_9118075 (Invitel)		254	254
PRS Audiofix_9118076 (Invitel)		254	254
PRS Audiofix_9118077 (Invitel)		254	254
PRS Audiofix_9118078 (Invitel)		254	254
PRS Audiofix_9118079 (Invitel)		254	254
PRS Audiofix_9118018 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_9118019 (Invitel)		155	155
PRS Audiofix_9118020 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_9118021 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_9118022 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_9118023 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_9118024 (Invitel)		205	205
PRS Audiofix_9118025 (Invitel)		127	127
PRS Audiofix_9118026 (Invitel)		127	127
PRS Audiofix_9118027 (Invitel)		127	127
PRS Audiofix_9118028 (Invitel)		127	127
PRS Audiofix_9118029 (Invitel)		127	127
PRS Audiofix_911803 (Invitel)		305	305
PRS Audiofix_911804 (Invitel)		508	508
PRS Audiofix_911805 (Invitel)		762	762
PRS Audiotex_911806 (Invitel)		305	305
PRS Audiofix_9118070 (Invitel)		1000	1000
PRS Audiofix_9118071 (Invitel)		1000	1000
PRS Audiofix_9118072 (Invitel)		1000	1000
PRS Audiofix_9118073 (Invitel)		1000	1000
PRS Audiofix_9118074 (Invitel)		1000	1000
PRS Audiotex_911809 (Invitel)		460	460
PRS Audiotex_913000 (T-Mobile)		99	99
PRS Audiotex_913001 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiotex_913002 (T-Mobile)		195	195
PRS Audiotex_913003 (T-Mobile)		254	254
PRS Audiotex_913004 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiotex_913005 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiotex_913006 (T-Mobile)		500	500
PRS Audiofix_91330 (T-Mobile)		55	55

PRS Audiofix_91331 (T-Mobile)		99	99
PRS Audiofix_91332 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiofix_91333 (T-Mobile)		225	225
PRS Audiofix_91334 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiofix_91335 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiofix_91336 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiofix_91337 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiofix_91338 (T-Mobile)		960	960
PRS Audiofix_91339 (T-Mobile)		1000	1000
PRS Audiofix_915550 (Telenor)		85	85
PRS Audiofix_915551 (Telenor)		155	155
PRS Audiofix_915552 (Telenor)		205	205
PRS Audiofix_915553 (Telenor)		254	254
PRS Audiofix_915554 (Telenor)		305	305
PRS Audiofix_915555 (Telenor)		381	381
PRS Audiofix_915556 (Telenor)		410	410
PRS Audiofix_915557 (Telenor)		485	485
PRS Audiofix_915558 (Telenor)		508	508
PRS Audiofix_915559 (Telenor)		762	762
PRS Audiotex_916330 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiotex_916331 (T-Mobile)		195	195
PRS Audiotex_916332 (T-Mobile)		254	254
PRS Audiotex_916333 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiotex_916334 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiotex_916335 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiotex_916336 (T-Mobile)		575	575
PRS Audiotex_916337 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiotex_916339 (T-Mobile)		485	485
PRS Audiofix_916360 (T-Mobile)		160	160
PRS Audiofix_916361 (T-Mobile)		195	195
PRS Audiofix_916362 (T-Mobile)		254	254
PRS Audiofix_916363 (T-Mobile)		330	330
PRS Audiofix_916364 (T-Mobile)		381	381
PRS Audiofix_916365 (T-Mobile)		508	508
PRS Audiofix_916366 (T-Mobile)		575	575
PRS Audiofix_916367 (T-Mobile)		635	635
PRS Audiofix_917770 (Telenor)		1000	1000
PRS Audiotex_91824 (Invitel)		305	305
PRS Audiotex_91825 (Invitel)		460	460
PRS Audiofix_9199900 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9199901 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9199902 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9199903 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9199904 (GTS)		100	100
PRS Audiofix_9199905 (GTS)		150	150
PRS Audiofix_9199906 (GTS)		150	150
PRS Audiofix_9199907 (GTS)		150	150
PRS Audiofix_9199908 (GTS)		150	150



PRS Audiofix_9199909 (GTS)		150	150
PRS Audiofix_9199910 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9199911 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9199912 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9199913 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9199914 (GTS)		200	200
PRS Audiofix_9199915 (GTS)		300	300
PRS Audiofix_9199916 (GTS)		300	300
PRS Audiofix_9199917 (GTS)		300	300
PRS Audiofix_9199918 (GTS)		300	300
PRS Audiofix_9199919 (GTS)		300	300
PRS Audiofix_9199920 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9199921 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9199922 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9199923 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9199924 (GTS)		400	400
PRS Audiofix_9199925 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9199926 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9199927 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9199928 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9199929 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_9199930 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9199931 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9199932 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9199933 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9199934 (GTS)		600	600
PRS Audiofix_9199935 (GTS)		762	762
PRS Audiofix_9199936 (GTS)		762	762
PRS Audiofix_9199937 (GTS)		762	762
PRS Audiofix_9199938 (GTS)		762	762
PRS Audiofix_9199939 (GTS)		762	762
PRS Audiofix_9199940 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9199941 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9199942 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9199943 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9199944 (GTS)		900	900
PRS Audiofix_9199945 (GTS)		1000	1000
PRS Audiofix_9199946 (GTS)		1000	1000
PRS Audiofix_9199947 (GTS)		1000	1000
PRS Audiofix_9199948 (GTS)		1000	1000
PRS Audiofix_9199949 (GTS)		1000	1000
PRS Audiotex_9199950 (GTS)		102	102
PRS Audiotex_9199951 (GTS)		102	102
PRS Audiotex_9199952 (GTS)		102	102
PRS Audiotex_9199953 (GTS)		102	102
PRS Audiotex_9199954 (GTS)		102	102
PRS Audiotex_9199955 (GTS)		110	110
PRS Audiotex_9199956 (GTS)		110	110

PRS Audiotex_9199957 (GTS)		110	110
PRS Audiotex_9199958 (GTS)		110	110
PRS Audiotex_9199959 (GTS)		110	110
PRS Audiotex_9199960 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9199961 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9199962 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9199963 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9199964 (GTS)		200	200
PRS Audiotex_9199965 (GTS)		153	153
PRS Audiotex_9199966 (GTS)		153	153
PRS Audiotex_9199967 (GTS)		153	153
PRS Audiotex_9199968 (GTS)		153	153
PRS Audiotex_9199969 (GTS)		153	153
PRS Audiotex_9199970 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9199971 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9199972 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9199973 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9199974 (GTS)		250	250
PRS Audiotex_9199975 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9199976 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9199977 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9199978 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9199979 (GTS)		300	300
PRS Audiotex_9199980 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9199981 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9199982 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9199983 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9199984 (GTS)		350	350
PRS Audiotex_9199985 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9199986 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9199987 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9199988 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9199989 (GTS)		400	400
PRS Audiotex_9199990 (GTS)		450	450
PRS Audiotex_9199991 (GTS)		450	450
PRS Audiotex_9199992 (GTS)		450	450
PRS Audiotex_9199993 (GTS)		450	450
PRS Audiotex_9199994 (GTS)		450	450
PRS Audiotex_9199995 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9199996 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9199997 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9199998 (GTS)		500	500
PRS Audiotex_9199999 (GTS)		500	500
PRS Audiofix_1799 (T-Mobile)		330	330

### Forgalmi díj

A sikeresen felépült távbeszélő hívásért fizetendő díj. Elemei: a hívás felépítési díj és a forgalmi díj (a továbbiakban együtt: hívásdíj). A forgalmi díj mértéke percdíjon alapuló, a beszélgetés tényleges –

Berotel Networks Egységes ÁSZF

Hatályos: 2020-12-15

Utolsó módosítás: 2020-12-11

Készült: 2015-11-25

másodpercben mért – időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint – a nemzetközi hívás kivételével – a díjazási időszaktól függő díj. Hívás felépítési díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében kerül felszámításra.

Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

Emelt díjas és emelt díjas megkülönböztetett számokra irányuló hívások esetén nem minősül sikeres hívásnak, ha az Előfizető tartalomszolgáltatás igénybevétele nélkül foglaltsági vagy a hálózat torlódására utaló jelzést kap.

A felszámítható forgalmi díj összegét a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a 3. számú, díjazási mellékletben szereplő percdíj együttesen határozza meg. Amennyiben a számlázás másodperc alapú akkor a meghatározott percdíj egy másodpercre jutó hányada és a hívás ténylegesen másodpercben mért időtartamának szorzata.

Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni. A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest  $\pm 2$  másodperces eltérést mutathat.

A szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezésének hiányában a hívásdíjakat a Szolgáltató a mérést követően az előfizetőnek utólag számítja fel (kivéve az úgynevezett előre fizetett szolgáltatásokat).

PRS díjszabás kezdeményezésenkénti darabáras!

Forgalmi díj számlázása a havi rendszerességgel a hónapot követő hónap első 10 napjáig.

**Csúcsidő:** Hétfő - Péntek 7:00 - 18:00 óra között

**Csúcsidőn kívül (kedvezményes):** hétköznap 18:00 - 7:00, és Péntek 18:00 - Hétfő 7:00, munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak

Nemzetközi SAT hálózatba történő hívások árai havi szinten változhatnak, a változásokról folyamatos tájékoztatást adunk és nyomtatott formában kifüggesztésre kerül az ügyfélszolgálaton!

A VoIP forgalmi és havi díjak bruttó árak HUF-ban megadva és a 27% Áfá-t tartalmazzák.

#### **VoIP zónastruktúra:**

1. Zóna:

**Vezetékes:** Amerikai Egyesült Államok, Ausztrália, Csehország, Egyesült Királyság, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izrael, Kanada, Norvégia Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Szlovákia, Új-Zéland

**Mobil:** Csehország, Dánia

2. Zóna:

**Vezetékes:** Andorra, Argentína, Ausztria, Banglades, Belgium, Bermuda, Brazília, Ciprus, Dánia, Dél-Korea, Észtország, Guam, India, Japán, Lengyelország, Mayotte, Mexikó, Svédország

**Mobil:** Ausztrália, Egyesült Királyság, Finnország, Görögország, Izrael, Lengyelország, Málta, Norvégia, Románia, Svédország

3. Zóna:

**Vezetékes:** Amerikai Szamoa, Brunei, Hongkong, Liechtenstein, Malajzia, Mongólia, Svájc, Szingapúr,

Törökország

**Mobil:** Belgium, Ciprus, Hollandia, Horvátország, Írország, Japán, Mexikó, Szlovákia, Új-Zéland

4. Zóna:

**Vezetékes:** Amerikai Virgin-szigetek, Bhután, Bulgária, Finnország, Franciaország, Francia Guyana, Indonézia, Izland, Monaco, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Thaiföld, Vietnam

**Mobil:** Franciaország

5. Zóna:

**Vezetékes:** Algéria, Costa Rica, Kuvait, Laosz, Luxembourg, Namíbia, Nemzetközi Freephone (800), Oroszország, Pakisztán, Tajvan

**Mobil:** Luxembourg

**Egyéb & Speciális:** Amerikai Egyesült Államok, Csehország

6. Zóna:

**Vezetékes:** Dominikai Köztársaság, Kambodzsa, Kína, Makaó, Nigéria, Panama, Sint Maarten, Üzbegisztán

**Mobil:** Ausztria, Spanyolország

**Egyéb & Speciális:** Írország, Kanada

7. Zóna:

**Vezetékes:** Bahama-szigetek, Bahrain, Bosznia-Hercegovina, Egyiptom, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gibraltár, Guadeloupe, Guatemala, Holland Antillák, Honduras, Jemen, Katar, Macedónia, Martinique, Mauritius, Nepál, Réunion, Szaúd-Arábia, Szlovénia, Szudán, Tádzsikisztán, Türkmenisztán, Ukrajna, Uruguay, Venezuela

**Egyéb & Speciális:** Norvégia

8. Zóna:

**Vezetékes:** Aruba, Bolívia, Brit Virgin-szigetek, Dominikai Közösség, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, El Salvador, Grenada, Irak, Irán, Jordánia, Kajmán-szigetek, Koszovó, Libanon, Palesztina, Saint Vincent és a Grenadineszigetek, Srí Lanka

**Mobil:** Andorra, Argentína, Németország

**Egyéb & Speciális:** Izrael, Németország

9. Zóna:

**Vezetékes:** Abházia, Anguilla, Antigua és Barbuda, Belize, Botswana, Eritrea, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Grúzia, Guyana, Jamaica, Kazahsztán, Kenya, Marshall-szigetek, Mianmar, Nicaragua, Örményország, Ruanda, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Sváziföld, Trinidad és Tobago, Turks- és Caicos-szigetek, Új-Kaledónia

**Mobil:** Francia Guyana, Martinique, Ukrajna

**Egyéb & Speciális:** Brazília, Guadeloupe, Peru, Törökország

10. Zóna:

**Vezetékes:** Afganisztán, Albánia, Angola, Azerbajdzsán, Benin, Burkina Faso, Dél-afrikai Köztársaság, Dzsibuti, Elefántcsontpart, Fehéroroszország, Grönland, Kamerun, Kirgizisztán, Kolumbia, Libéria, Líbia, Mali, Montenegró, Marokkó, Mozambik, Niger, Omán, Saint-Pierre és Miquelon, Szenegál, Szerbia, Szíria, Togo, Uganda, Zöld-foki Köztársaság

**Mobil:** Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Macedónia, Monaco, Olaszország, Oroszország, Szlovénia

**Egyéb & Speciális:** Ausztria, Finnország, Franciaország

11. Zóna:

**Vezetékes:** Bissau-Guinea, Burundi, Chile, Csád, Dél-Szudán, Egyenlítői-Guinea, Észak-Korea, Gabon, Gambia, Ghána, Guinea, Haiti, Kelet-Timor, Kongói Demokratikus Köztársaság, Kongói Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság, Lesotho, Lettország, Litvánia, Madagaszkár, Malawi Köztársaság, Maldív-szigetek, Mauritánia, Mikronézia, Moldova, Montserrat, Palau, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, San Marino, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Suriname, Szomália, Tanzánia, Tunézia, Zambia, Zimbabwe

**Mobil:** Algéria, Észtország, Fehéroroszország, , Koszovó, Lettország, Litvánia, Marokkó, Mayotte, Montenegró, Portugália, Réunion, Svájc, Törökország

**Egyéb & Speciális:** Albánia, Belgium, Bulgária, Ciprus, Egyesült Királyság, Észtország,

Fehéroroszország, Grúzia, Görögország, Kirgizisztán, Lettország, Luxembourg, Monaco, Olaszország, Románia, Spanyolország, Szlovénia

SAT:

**Vezetékes:** Antarktisz, Ascension-sziget, Ausztrál Külterületek, Barbados, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Diego Garcia, Egyesült Nemzetek Voxbone, Falkland-szigetek, Globalstar műholdas szolgáltatás, GMSS műholdas szolgáltatás, Inmarsat műholdas szolgáltatás, Kiribati, Kuba, Nauru, Nemzetközi hálózatok, Niue, Norfolk-sziget, São Tomé és Príncipe, Szamoa, Szent Ilona, Tokelau-szigetek, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis és Futuna

**Egyéb & Speciális:** Ausztrália, Azerbajdzsán, Burundi, Chile, Elefántcsontpart, Gambia, Holland Antillák, Indonézia, Kamerun, Kazahsztán, Közép-afrikai Köztársaság, Lengyelország, Litvánia, Madagaszkár, Niger, Oroszország, Sierra Leone, Sint Maarten, Svédország, Szlovákia, Togo, Tunézia

Értéknövelt szolgáltatások díjai:		
Szolgáltatás megnevezése	Díj ÁFA nélkül [Ft]	Díj ÁFA-val [Ft]
Hívószám kijelzés (bejövő):	0,-	0,-
Híváskorlátozás (nemzetközi):	59,-	75,-
Híváskorlátozás (prémium):	59,-	75,-
Hívásátírányítás, ha foglalt:	236,-	300,-
Hívásátírányítás, ha nincs válasz:	236,-	300,-
Minden hívás átírányítása:	236,-	300,-
Híváskorlátozás (minden kimenő):	236,-	300,-
Kimenő hívószámtiltás:	0,-	0,-

Egyszeri díjak:		
Díjtétel megnevezése	Díj ÁFA nélkül [Ft]	Díj ÁFA-val [Ft]
Titkos szám:	0,-	0,-
Rejtett szám:	0,-	0,-
Különleges telefonszám/szép szám:	7.874,-	10.000,-
Ügyfél által választott telefonszám:	2.362,-	3.000,-
Több közzététel a telefonkönyvben:	787,-	1.000,-
Adatváltás átvezetése telefonkönyvben, tudakozóban:	787,-	1.000,-

**e.) Egyéb szolgáltatások díjai; kapcsolódó díjak és költségek térítése:**

SSZ	Szolgáltatás megnevezése	Díj ÁFA nélkül [Ft]	Díj ÁFA-val [Ft]
1.	Adminisztrációs díj (alapköltség)	1.181,-	1.500,-
2.	Adminisztrációs díj (oldalankénti nyomtatás)	31,-	39,-
3.	Adminisztrációs díj (adathordozóra)	2.362,-	3.000,-
4.	Átírási díj	1.968,-	2.499,-
5.	Elállási díj	3.937,-	5.000,-
6.	Fizetési felszólítási díj	700,-	700,-
7.	Fizetési halasztás kérelmi díja	1.181,-	1.500,-
8.	Részletfizetési kedvezmény kérelmi díja	1.181,-	1.500,-

9.	Számhordozási díj	5.118,-	6.500,-
10.	Tartozásmentességi igazolás díja	1.181,-	1.500,-
11.	Telefonszám csere előfizető kérésére	2.756,-	3.500,-
12.	Számlabontási díj /év	18.898,-	24.000,-
13.	Szolgáltatáscsomag módosítási díj	3.937,-	5.000,-
14.	Belépési (bekapcsolási) díj	33.950,-	43.117,-
15.	Aktiválási díj	4.724,-	5.999,-
16.	Előfizető belső hálózatának felülvizsgálása	3.937,-	5.000,-
17.	Áthelyezési díj (épületen belül)	8.500,-	10.795,-
18.	Áthelyezési díj (más épületbe ugyanazon a címen)	9.500,-	12.065,-
19.	Áthelyezési díj (más címen)	12.500,-	15.875,-
20.	Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földfeletti kiépítés esetén, Szolgáltató oszlopain	990,-	1.257,-
21.	Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földfeletti kiépítés esetén, Előfizető oszlopain	280,-	356,-
22.	Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földalatti kiépítés esetén, Szolgáltató védőcsövében	1.290,-	1.638,-
23.	Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földalatti kiépítés esetén, Előfizető védőcsövében	315,-	400,-
24.	Burkolat bontás-helyreállítás (beton)	90.000,-	114.300,-
25.	Optikai kábel kötési díj (kár esetén)	4.200,-	5.334,-
26.	Kiszállási díj	4.488,-	5.700,-
27.	Expressz kiszállási díj	8.078,-	10.260,-
28.	Router konfigurálási díj (bekötéskor)	7.874,-	10.000,-
29.	Router vizsgálási díj	3.937,-	5.000,-
30.	Router konfigurálási díj	9.449,-	12.000,-
31.	SOHO hálózati eszköz tanácsadási díj	3.149,-	3.999,-
32.	Switch vizsgálási díj	3.149,-	3.999,-
33.	Set Top Box távirányító csere díj	3.937,-	5.000,-
34.	TV vagy Set Top Box távirányító elemcsere díj	787,-	999,-
35.	HDMI/SCART kábel csere díj	2750,-	3.493,-
36.	TV készülék HDMI/AV bemenet beállítási díj	1.181,-	1.500,-
37.	Szerviz díj	2.000,-	2.540,-
38.	Optikai csatlakozó szerelési díj	2.500,-	3.175,-
39.	Optikai szál hegesztés díj	4.500,-	5.715,-
40.	Belhálózati kábel csere díj	300,-	381,-
41.	Optikai kábel csere díj	600,-	762,-
42.	Műanyag csatorna felszerelés díj	350,-	445,-
43.	Föld kitermelés és helyreállítás díj	6.700,-	8.509,-



44.	Rezsi óradíj	10.000,-	12.700,-
45.	Korlátozási díj	2.756,-	3.500,-
46.	Kikapcsolási díj	2.756,-	3.500,-
47.	Visszakapcsolási díj	2.756,-	3.500,-
48.	Visszakapcsolási díj (korlátozási díjjal)	5.512,-	7.000,-
49.	Visszakapcsolási díj (korlátozási és kikapcsolási díjjal)	8.268,-	10.500,-
50.	Konfigurálási díj	5.512,-	7.000,-
51.	Rácsatlakozási díj	5.512,-	7.000,-
52.	További telefon csatlakozási hely díja	4.724,-	5.999,-
53.	További TV vételi hely kiépítésének díja		
	- 2. és 3. TV vételi hely kiépítésének díja	3.450,-	4.382,-
	- 4. és valamennyi további TV vételi hely kiépítésének díja	10.000,-	12.700,-
54.	Vizsgálati díj	4.570,- + a mindenkori hatósági díj	5.800,- + a mindenkori hatósági díj
55.	Csökkentett előfizetési díj		
	- Csökkentett előfizetési díj (iptv)	787,-	999,-
	- Csökkentett előfizetési díj (internet)	1.181,-	1.500,-
	- Csökkentett előfizetési díj (telefon)	236,-	300,-
56.	Korlátozott előfizetési díj		
	- Korlátozott előfizetési díj (iptv)	787,-	999,-
	- Korlátozott előfizetési díj (internet)	1.181,-	1.500,-
	- Korlátozott előfizetési díj (telefon)	236,-	300,-
57.	Előfizetési díj	Jelen melléklet f) pontja szerint	
58.	Installálási díj	7.874,-	10.000,-
59.	Kihelyezett hírközlési berendezés használati díj		
	- ONT bérleti díj	1.500,-	1.905,-
	- Első Set-top-box bérleti díj	1.500,-	1.905,-
	- Második és további Set-top-box bérleti díj	700,-	889,-
60.	Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj		
	- ONT megtérítési díja	31.496,-	40.000,-
	- Set-Top Box megtérítési díja	27.559,-	35.000,-
61.	Egyéb kártérítési díjak		
	- Külső tápegység (Zhone ONT-hez)	2.756,-	3.500,-
	- Külső tápegység (Nokia ONT-hez)	2.756,-	3.500,-
	- Külső tápegység (Intek STB-hez)	2.756,-	3.500,-
	- Külső tápegység (Arion STB-hez)	2.756,-	3.500,-
	- Távirányító	2.362,-	3.000,-
	- SCART kábel	787,-	999,-
	- HDMI kábel	1.968,-	2.499,-
	- RCA kábel	787,-	999,-
	- Conax kártya	3.543,-	4.500,-
62.	Hálózat elbontás megíúsulási díj	30.000,-	38.100,-

63.	Anyag díjak		
	- Optikai drop kábel	75,-	95,-
	- Optikai csatlakozó	1.800,-	2.286,-
	- Optikai csatlakozó doboz	3.000,-	3.810,-
	- RJ45 UTP csatlakozó	220,-	279,-
	- UTP kábel	58,-	74,-
	- UTP T elosztó	480,-	610,-
	- RJ45 toldó	450,-	572,-
	- RJ11 csatlakozó	32,-	41,-
	- Telefon kábel	210,-	267,-
	- Telefon toldó	420,-	533,-

#### f.) Díjmeghatározások

- Adminisztrációs díj (alapköltség)  
Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít.
- Adminisztrációs díj (oldalankénti nyomtatás)  
Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség. A díj nyomtatott oldalanként számlázandó.
- Adminisztrációs díj (adathordozóra)  
Tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.
- Átírási díj  
A Szolgáltató által az átíráshoz szükséges Előfizetői adatok módosulásának esetén alkalmazandó egyszeri díj.
- Elállási díj  
Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj. (A létesítési helyszínen történő elállás esetén plusz kiszállási díj is fizetendő.)
- Fizetési felszólítási díj  
A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan számlamellékletként küldött fizetési felszólítás vagy SMS költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.
- Fizetési halasztás kérelmi díja  
Az Előfizető által eseti vagy rendszeres díj fizetési halasztására vonatkozó Előfizető által kezdeményezett kérelem Szolgáltató általi elbírálási díja.
- Részletfizetési kedvezmény kérelmi díja  
Az Előfizető által eseti vagy rendszeres díj avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történő megfizetésére vonatkozó Előfizető által kezdeményezett kérelem Szolgáltató általi elbírálási díja.
- Számhordozási díj  
Számhordozási igény esetén fizetendő díj.
- Tartozásmentességi igazolás díja  
Az Előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítás díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsájtja ki.
- Telefonszám csere előfizető kérésére  
Előfizető által kezdeményezett hívószám csere esetén fizetendő díj.
- Számlabontási díj/év

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

13. Szolgáltatáscsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

14. Belépési (Bekapcsolási) díj

Az Előfizető új hálózatának kiépítése (internet szolgáltatás és/vagy telefon szolgáltatás ONT-n való végződtetéssel, TV szolgáltatás első Set-Top-Box-on való végződtetéssel) az előfizetői eszköz(ök) telepítése és aktiválása, határozatlan idejű szerződéskötéssel. Amennyiben Előfizető az új szerződéskötésnél hűségkedvezményt vett igénybe, abban az esetben belépési díjra nem kötelezett. Amennyiben az Előfizető hálózata az ingatlanon belül, illetve a rácsatlakozó szolgalmi úton meghaladja a 30 m optikai kábelt úgy további munkadíj megfizetésére köteles.

15. Aktiválási díj

Az Előfizetőnél meglévő Szolgáltató által korábban kiépített optikai hálózat bizonyos okokból nem került elbontásra, újra telepítéskor, további eszköz beüzemelése esetén, határozatlan idejű szerződés kötésekor, szerződés módosítás esetén. Amennyiben szükséges kiszállást alkalmazni úgy a kiszállási díj is alkalmazandó.

16. Előfizető belső hálózatának felülvizsgálása

Előfizető ingatlanon belüli hálózatának felülvizsgálata során elvégzendő munkaműveletek: kábel azonosítása, kábel alkalmasság felülvizsgálata.

17. Áthelyezési díj (épületen belül)

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik és tartozása nincs a szolgáltató az előfizetőt új előfizetői hozzáférési helyen a szerződésében kötött címen épületen belül belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

18. Áthelyezési díj (más épületbe ugyanazon a címen)

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik és tartozása nincs a szolgáltató az előfizetőt új előfizetői hozzáférési helyen a szerződésében kötött címen más épületbe belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Amennyiben az áthelyezés földrajzilag az ingatlanon belüli 30 métert túlhaladja külön költségként számolandó el.

19. Áthelyezési díj (más címen)

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Amennyiben az áthelyezés földrajzilag az ingatlanon belüli 30 métert túlhaladja külön költségként számolandó el.

20. Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földfeletti kiépítés esetén, Szolgáltató oszlopain

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási végpontot (szolgáltatás átadási pont) az ingatlanán belül, az ingatlanára rácsatlakozó szolgalmi úton 30 m-en túl igényli, abban az esetben segédoszlop(ok) és légkábel kiépítése Előfizető által meghatározott létesítési pontig méterenkénti egységár. Előzetes felmérés alapján.

21. Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földfeletti kiépítés esetén, Előfizető oszlopain

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási végpontot (szolgáltatás átadási pont) az ingatlanán belül, az ingatlanára rácsatlakozó szolgalmi úton 30 m-en túl igényli, abban az esetben segédoszlop(ok)on, Előfizető által meghatározott létesítési pontig méterenkénti egységár. Előzetes felmérés alapján.

22. Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földalatti kiépítés esetén, Szolgáltató védőcsövében

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási végpontot (szolgáltatás átadási pont) az ingatlanán belül, az ingatlanára rácsatlakozó szolgalmi úton 30 m-en túl igényli, abban az esetben védőcső és kábel

- kiépítése Előfizető által meghatározott létesítési pontig méterenkénti egységár burkolatlan területen géppel (kézi erővel 1,5-ös szorzó). Előzetes felmérés alapján.
23. Ingatlanon belüli hálózat kiépítési díj 30 m-en túli földalatti kiépítés esetén, Előfizető védőcsövében  
Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási végpontot (szolgáltatás átadási pont) az ingatlanán belül, az ingatlanára rácsatlakozó szolgalmi úton 30 m-en túl igényli, abban az esetben kábel kiépítése Előfizető védőcsövében, Előfizető által meghatározott létesítési pontig méterenkénti egységár. Előzetes felmérés alapján.
24. Burkolat bontás-helyreállítás (beton)  
Betonburkolat bontás-helyreállítás m<sup>3</sup>-enkénti egységár.
25. Optikai szál kötési díj  
Az Előfizető az optikai kábelen okozott kár esetén indokolt esetben köteles megfizetni a szolgáltatónak optikai szálanként.
26. Kiszállási díj  
Az Előfizetőt kiszállási díjfizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.
27. Expressz kiszállási díj  
Amennyiben ennek feltételei Szolgáltató oldaláról adottak, a kiszállás az előfizető kérésére soron kívül teljesül, abban az esetben kerül kiterhelésre. Az expressz kiszállási díj alkalmazandó hétköznap munkaidőn kívül (16:00-08:00), hétvégéken és ünnepnapokon.
28. Router konfigurálási díj (bekötéskor)  
A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető routerét konfigurálja.
29. Router kivizsgálási díj  
Az Előfizető tulajdonában lévő SOHO router meghibásodása vagy meghibásodás gyanúja miatti eszköz kivizsgálási díja.
30. Router konfigurálási díj  
Az Előfizető tulajdonában lévő SOHO router meghibásodása vagy meghibásodás gyanúja miatti konfigurálási díja.
31. SOHO hálózati eszköz tanácsadási díj  
Az Előfizető kérésére SOHO hálózati eszköz vásárlási tanácsot tud biztosítani a Szolgáltató kijelölt szakembere.
32. Switch kivizsgálási díj  
Az Előfizető tulajdonában lévő SOHO switch meghibásodása vagy meghibásodás gyanúja miatti eszköz kivizsgálási díja.
33. Set Top Box távirányító csere díj  
Az Előfizetőhöz kihelyezett távirányító meghibásodása, megsemmisülése esetén felmerülő költség.
34. TV vagy Set Top Box távirányító elemcsere díj  
Hibabejelentés során a távirányítóban történő elemcsere díja.
35. HDMI/SCART kábel csere díj  
Az Előfizetőhöz kihelyezett HDMI/SCART kábel meghibásodása, megsemmisülése esetén felmerülő költség.
36. TV készülék HDMI/AV bemenet beállítási díj  
Hibabejelentés során a TV készülék bemenet beállítási díja.
37. Szerviz díj  
Az ONT vagy STB eszközök kivizsgálásának és javításának díja. Az ár óránkénti díjban számolandó.
38. Optikai csatlakozó szerelés díj  
Optikai csatlakozó felszerelésének díja.

39. Optikai szál hegesztés díj  
Optikai kábel szálankénti hegesztési díja.
40. Belhálózati kábel csere díj  
Belhálózati kábel cseréjének díja. Az ár méterenként számolandó.
41. Optikai kábel csere díj  
Optikai kábel cseréjének díja. Az ár méterenként számolandó.
42. Műanyag csatorna felszerelés díj  
Műanyag csatorna felszerelési díja. Az ár méterenként számolandó.
43. Föld kitermelés és helyreállítás díj  
Föld kitermelésének és helyreállításának díja. Az ár m<sup>3</sup>-ben számolandó.
44. Rezszi óradíj  
Egyéb óránkénti munkadíj.
45. Korlátozási díj  
Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő, melyet a Szolgáltató jogosult visszakapcsoláskor a visszakapcsolási díjjal együtt megfizettetni.
46. Kikapcsolási díj  
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel, illetve az Előfizető számlatartozásából adódóan korlátozást követően, kikapcsolási díj fizetendő, melyet Szolgáltató jogosult visszakapcsoláskor a visszakapcsolási díjjal együtt kell megfizettetni.
47. Visszakapcsolási díj  
Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került, illetve az Előfizető számlatartozásából adódóan korlátozva vagy kikapcsolva van és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. A Szolgáltató jogosult a visszakapcsoláskor, vagy a korlátozás megszüntetésekor a kikapcsolási, illetve a korlátozási díjat a visszakapcsolási díjhoz hozzászámolni, és Előfizetővel egy összegben megfizettetni.
48. Visszakapcsolási díj (korlátozási díjjal)  
Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. A Szolgáltató jogosult a visszakapcsoláskor, vagy a korlátozás megszüntetésekor a korlátozási díjat a visszakapcsolási díjhoz hozzászámolni, és Előfizetővel egy összegben megfizettetni.
49. Visszakapcsolási díj (korlátozási és kikapcsolási díjjal)  
Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra majd kikapcsolásra került és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. A Szolgáltató jogosult a visszakapcsoláskor, vagy a korlátozás megszüntetésekor a korlátozási díjat a visszakapcsolási díjhoz hozzászámolni, és Előfizetővel egy összegben megfizettetni.
50. Konfigurálási díj  
Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely - a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése - kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.
51. Rácsatlakozási díj  
Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.
52. További telefon csatlakozási hely díja  
A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben megjelölnél több csatlakozási hely is létesíthető további csatlakozási hely díja megfizetése esetén, melynek

megfizetésére az Előfizető további csatlakozásonként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

53. További TV vételi hely kiépítésének díja

Amennyiben a szerződés vezetékes műsorjel elosztás szolgáltatást is tartalmaz, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges első TV vételi hely kiépítése díjmentes. Valamennyi további TV vételi hely kiépítésének költségét az előfizető megfizetni köteles.

54. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

55. Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

56. Korlátozott előfizetési díj

Az Előfizető amennyiben nem tesz eleget a díjhátralékának a felszólításban megjelölt napig és korlátozásra kerül, úgy a korlátozásra vonatkozó díjat kell megfizetnie havidíjban azokra a napokra lebontva ameddig fennáll a korlátozás.

57. Előfizetési díj

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításáért.

Egyéni előfizető (Vezetékes és vezetéknélküli műsorjel-elosztási szolgáltatási díj) maximum 3 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi Előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési díjat tartozik megfizetni. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármű területenként, szolgáltatott műsor szerkezetenként, program-csomagonként, szerződött időtartam, hűségnyilatkozat és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet. Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltatóval kötött külön megállapodás esetén soros rendszeren az egyes Előfizetők egyedi meghatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtására Társasházzal, vagy Lakásszövetkezettel, mint az előfizetők képviseletében eljáró személlyel is köthető szerződés. Ebben az esetben a felek az előfizetési díj tekintetében külön szerződésben állapodnak meg.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja) A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármű területenként, szolgáltatott csomagonként, szerződés időtartam, hűségnyilatkozat és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.



Előfizetési díj (Helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetési díja) A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a Szolgáltatásnak az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármási területenként, szolgáltatott csomagonként, szerződés időtartam, hűségnyilatkozat és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

#### 58. Installálási díj

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is. Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

#### 59. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díj

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató - a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű - használati díj megfizetését írhatja elő.

#### 60. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díjfizetési kötelezettség terheli. A szolgáltatás megszűnése utáni berendezések visszaszármaztatásának az előfizető nem tesz eleget, ebben az esetben is ezen megtérítési díjak számolandók fel. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

#### 61. Egyéb kártérítési díjak

Az előfizetőhöz kihelyezett berendezések, eszközök tartozékainak káresetén vagy önhibájából, illetve önhibáján kívüli okokból kifolyólag nem tudja visszaszolgáltatni vagy bemutatni úgy kártérítési díjként fizetendő összeget számol fel a szolgáltató.

#### 62. Hálózat elbontás megghiúsulási díj

Amennyiben az előfizetői szerződést követően a Szolgáltató megkísérli elbontani az egyéni bekötéshez kiépített hálózatát vagy annak elemeit és az Előfizető nem teszi lehetővé az ingatlanba történő bejutást vagy a hálózatot, illetve annak elemeit károkozás nélkül nem lehet elbontani (pl. másik szolgáltató használatba vette, rongálás nélkül a falazatból vagy burkolatból nem eltávolítható stb.) az Előfizető díj fizetésére kötelezett.

#### 63. Anyag díjak

A rendszer és hálózat működéséhez szükséges előfizetői oldalon beépített anyagok díjai.

### **g.) SZOLGÁLTATÁSI ELŐFIZETŐI HAVI DÍJAS ÖSSZEVONT ÁRTÁBLÁZAT EGYÉNI ELŐFIZETŐKNEK (Egy, vagy több szolgáltatás, hűségidővel, vagy hűségidő nélkül)**

<b>Szolgáltatási mennyiség és időszak</b>	<b>Internet-hozzáférési szolgáltatás</b>	<b>Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)</b>	<b>Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)</b>
	<b>Bero1000</b>	<b>BeroTV</b>	<b>BeroTEL</b>

Triple-Play 1 év hűségidővel	4.999	4.444	556
Triple-Play hűségidő nélkül	6.767	6.015	752
Duo-Play 1 év hűségidővel	6.332	5.629	704
Duo-Play hűségidő nélkül	8.571	7.619	953
Egyedüli 1 év hűségidővel	6.665	5.925	741
Egyedüli hűségidő nélkül	9.022	8.020	1.003

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)	Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)
	<b>Bero1000</b>	<b>BEROBOX JóLegyen!</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	4.999	3.490	556
Triple-Play hűségidő nélkül	6.767		752
Duo-Play 1 év hűségidővel	6.332		704
Duo-Play hűségidő nélkül	8.571		953
Egyedüli 1 év hűségidővel	6.665		741
Egyedüli hűségidő nélkül	9.022		1.003

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)	Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)
	<b>Bero1000</b>	<b>BEROBOX OPTIMUM</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	4.999	4.990	556
Triple-Play hűségidő nélkül	6.767		752
Duo-Play 1 év hűségidővel	6.332		704
Duo-Play hűségidő nélkül	8.571		953
Egyedüli 1 év hűségidővel	6.665		741

Egyedüli hűségidő nélkül	9.022		1.003
--------------------------	-------	--	-------

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)	Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)
	<b>Bero1000</b>	<b>BEROBOX FULL</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	4.999	6.290	556
Triple-Play hűségidő nélkül	6.767		752
Duo-Play 1 év hűségidővel	6.332		704
Duo-Play hűségidő nélkül	8.571		953
Egyedüli 1 év hűségidővel	6.665		741
Egyedüli hűségidő nélkül	9.022		1.003

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

#### **h.) SZOLGÁLTATÁSI ELŐFIZETŐI HAVI DÍJAS ÖSSZEVONT ÁRTÁBLÁZAT ÜZLETI ELŐFIZETŐKNEK (Egy, vagy több szolgáltatás, hűségidővel, vagy hűségidő nélkül)**

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)	Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)
	<b>Bero1000</b>	<b>BeroTV</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	9.048	8.043	1.006
Triple-Play hűségidő nélkül	12.247	10.887	1.362
Duo-Play 1 év hűségidővel	11.461	10.188	1.274
Duo-Play hűségidő nélkül	15.513	13.790	1.725
Egyedüli 1 év hűségidővel	12.064	10.725	1.341
Egyedüli hűségidő nélkül	16.330	14.516	1.815

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)	Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)

	<b>Bero1000</b>	<b>ÜZLETI - BEROBX JóLegyen!</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	9.048	5.752	1.006
Triple-Play hűségidő nélkül	12.247		1.362
Duo-Play 1 év hűségidővel	11.461		1.274
Duo-Play hűségidő nélkül	15.513		1.725
Egyedüli 1 év hűségidővel	12.064		1.341
Egyedüli hűségidő nélkül	16.330		1.815

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

<b>Szolgáltatási mennyiség és időszak</b>	<b>Internet-hozzáférési szolgáltatás</b>	<b>Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)</b>	<b>Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)</b>
	<b>Bero1000</b>	<b>ÜZLETI - BEROBX OPTIMUM</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	9.048	9.581	1.006
Triple-Play hűségidő nélkül	12.247		1.362
Duo-Play 1 év hűségidővel	11.461		1.274
Duo-Play hűségidő nélkül	15.513		1.725
Egyedüli 1 év hűségidővel	12.064		1.341
Egyedüli hűségidő nélkül	16.330		1.815

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

<b>Szolgáltatási mennyiség és időszak</b>	<b>Internet-hozzáférési szolgáltatás</b>	<b>Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)</b>	<b>Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)</b>
	<b>Bero1000</b>	<b>ÜZLETI - BEROBX FULL</b>	<b>BeroTEL</b>
Triple-Play 1 év hűségidővel	9.048	12.074	1.006
Triple-Play hűségidő nélkül	12.247		1.362
Duo-Play 1 év hűségidővel	11.461		1.274

Duo-Play hűségidő nélkül	15.513		1.725
Egyedüli 1 év hűségidővel	12.064		1.341
Egyedüli hűségidő nélkül	16.330		1.815

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az internet szolgáltatás esetén 5%, egyéb szolgáltatások esetén 27% ÁFA-t.

**5. sz. melléklet:**  
**Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó**  
**Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat**

**1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre**

1.1 jogszabály alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154.§ (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az előfizetői hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjtarifa (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

b) az ac) az előfizetőElőfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

aac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

aad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

aae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén

pénzforgalmi számlaszáma,

aaf) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),



- b) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- ) az előfizető címe és az e) a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont típusa,
- hd) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, dátuma,
- e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- if) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- kg) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, 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 az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, 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 elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,
- f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- g) 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).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- 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,
- i) a hibabejelentésről készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

- a) a panasz bejelentőjének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelentője által megadott további adatok (különösen: értesítési cím, telefonszám vagy más elérhetőség),
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, Előfizető azonosító száma,
  - c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - d) a panasz előterjesztésének helye, módja, időpontja,
  - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit, tartalmazó dokumentum másolata
- Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az Előfizető azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, 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 az elektronikus hírközlési 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 telefonszolgáltatás, 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 elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) 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).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni Előfizető képviselője által az Előfizetőre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az Előfizetőtől eltérő Számlafizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni Előfizető állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni Előfizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás Előfizető általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az Előfizető által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) Előfizető által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosít adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
  - ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai
  - ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
  - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, E-mail),

- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő E-mail címe,
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az Előfizető

1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizető folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az Előfizetők számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyonvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető tettenérése, illetve e jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mértékű, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyelőrendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyelőrendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Előfizető 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységről Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

## **2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja**

2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakövethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az előfizetői panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentésétől számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyzőkönyvek pedig 5 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig őrzi meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli (az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában).

## 2.2. A személyes adatok tárolásának módja

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.2. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.3. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.6. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul





3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, 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 az elektronikus hírközlési 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 telefonszolgáltatás, 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 elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevétele dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevétele során használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) 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).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.13. Az adatfeldolgozó

*GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.*

*(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó -szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen előírja, hogy az adatfeldolgozó:*

- a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;*
- b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;*
- c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;*
- d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;*
- e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;*
- f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;*

g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

(4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítania kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

(9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.

(10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor őt az adott adatkezelés tekintetében adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

#### 4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai

a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.

b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b) : 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.

c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.

d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -

e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -

f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.

## 5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5.3. A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

„(1) A személyes adatok:

a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);

b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);

c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);

d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontoság”);

e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);

f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

## 6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

### 6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog

6.1.1. GDPR 12. cikk „(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. 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.

(2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresít, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza. A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintettől szerezték meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintettől szerezték meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

#### 6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

*GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.*

*(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő 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.*

*(4) Ha az adatkezelő 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.*

*(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:*

*a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy*

*b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.*

*A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.*

*(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.*

*(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”*

*GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)*

*(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendelkezésnek.*



*(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”*

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,
- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,
- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményeztetni az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,
- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határidő meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),
- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

## 6.2. Az érintett hozzáférési joga

*GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, 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, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, 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 azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;*
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;*
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;*
- h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.*

*(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.*



(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő 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.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

### 6.3. A helyesbítéshez való jog

GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyéb mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

GDPR 19 cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről....., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

### 6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük 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:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

*d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban 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  
e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”*

*GDPR 19. cikk: „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése .... szerinti valamennyi ..... törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

#### **6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog**

*GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő 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 az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*

c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő 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 adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”

GDPR 19. cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a .... a 18. cikk szerinti valamennyi .... adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- 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.

#### 6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő 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 akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti 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 közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok

hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

#### 6.7. A tiltakozáshoz való jog

*GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő 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 a rá 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 (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.*

*(5) 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.*

*(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”*

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekű okból végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

#### 6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

*GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.*

*(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:*

- a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;*
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy*
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.*

*(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az*

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

(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján.

## 6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

### 6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

*GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden 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 a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.*

*(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”*

### 6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.*

*(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.*

*(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.*

*(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”*

### 6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.*



*(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő 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, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”*

#### 6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

*GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.*

*(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.*

*(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.*

*(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.*

*(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.*

*(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”*

## 7. Adatvédelmi incidens

### 7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

*GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.*

*(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:*

*a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;*

*b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;*

*c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;*

*d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.*

*(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.*



*(5) Az adatkezelő nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehetővé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellenőrizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”*

## 7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

*GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.*

*(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.*

*(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:*

*a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;*

*b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;*

*c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.*

*(4) Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”*

4/2012. (I. 24.) 6NMHH rendelet a GDPR-tól részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősülő felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határidőt alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

## 8. Az adatvédelmi tisztviselő

### 8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Czabula Benjamin  
beosztása: Üzemeltetési igazgató  
elérhetősége: +36-30-720-8709

### 8.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,

b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,

- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- f) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

## 9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
  - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- évi CXII. törvény- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)
  - 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
  - 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)
  - 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
  - 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
  - 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

## 10. Fogalommeghatározások

- Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)

- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- 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 (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- 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 (GDPR 4. cikk 2.)
- Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- 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 (GDPR 4. cikk 7.)
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
- Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)
- Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
- Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)
- Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)



Adatkezelő neve:	Adatvédelmi tisztviselő neve
Elérhetősége:	Elérhetősége:

### ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK NYILVÁNTARTÁSA

AKNy szám	Érintetti kategória és személyes adat kategória	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adattovábbítás célja, jogalapja	Adattovábbítás címzettje	Adatkategória célzott törlési ideje	GDPR 32. cikk (1) bek. szerinti technikai és szervezési intézkedések általános leírása	Megjegyzések, jogszabály szerint rögzítendő egyéb adat
1.1.1								
1.1.2								
1.1.3								
1.1.4								

## 6. sz. melléklet:

### Hálózathasználati Irányelvek

#### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybe vevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek. A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, az erre a célra is fenntartott [info@berotel.hu](mailto:info@berotel.hu) e-mail címen.

#### 2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

#### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

- 3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.
- 3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
- 3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- 3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
- 3.5. Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.
- 3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.
- 3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.  
Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás. Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.
- 3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- 3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.
- 3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

**7. sz. melléklet:  
Már nem értékesített Internet szolgáltatási csomagok díjai**

**Terület megjelölése: Inárcs-Kakucs-Újhartyán  
Érvényes: 2016-03-31-től 2016-12-31-ig**

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás					Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)		Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)		
	BERON ET START (volt BeroNet10)	BERON ET HALADÓ (volt BeroNet20)	BERON ET SUPER (volt BeroNet40)	BERON ET EXTRA (volt BeroNet60)	BERON ET HYPER (volt BeroNet120)	Family	Family+	Alap	Emelt	Plusszos
Triplay 2 év hűségidővel	4540	4960	5800	6640	8320	4210	4960	0	1200	1600
Triplay 1 év hűségidővel	4790	5210	6050	6890	8570	4460	5200	0	1200	1600
Triplay hűségidő nélkül	5630	6050	6890	7730	9410	5270	6010	0	1200	1600
Duplay 2 év hűségidővel	4840	5290	6180	7080	8870	4490	5250	0	1200	1600
Duplay 1 év hűségidővel	5110	5560	6450	7350	9140	4750	5510	0	1200	1600
Duplay hűségidő nélkül	6000	6450	7350	8240	10040	5620	6380	0	1200	1600
Egyedüli 2 év hűségidővel	6050	6610	7730	8850	11090	5620	6440	0	1200	1600
Egyedüli 1 év hűségidővel	6380	6940	8060	9180	11420	5940	6760	0	1200	1600
Egyedüli hűségidő nélkül	7500	8060	9180	10300	12540	7020	7840	0	1200	1600

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és a 27% Áfá-t tartalmazzák.

**SZOLGÁLTATÁSI ELŐFIZETŐI HAVI DÍJAS ÖSSZEVONT ÁRTÁBLÁZAT EGYÉNI ELŐFIZETŐKNEK**

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás					Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)		Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)		



	BERO 10	BERO 20	BERO 60	BERO 120	BERO 500	BERO 1000	Family	Family+	Alap	Emelt	Plusszos
Triplay 1 év hűségidővel	2899	3795	4533	5060	5587	6061	3710	4392	606	861	1116
Triplay hűségidő nélkül	3411	4464	5333	5953	6573	7131	4364	5167	712	1013	1313
Duplay 1 év hűségidővel	3286	4301	5137	5734	6332	6869	4204	4978	686	975	1264
Duplay hűségidő nélkül	3865	5060	6044	6746	7450	8082	4946	5856	807	1148	1488
Egyedüli 1 év hűségidővel	3865	5060	6044	6746	7450	8082	4946	5856	-	-	-
Egyedüli hűségidő nélkül	4548	5952	7111	7937	8764	9508	5819	6890	-	-	-

Az előfizetői havi áraink bruttó árak HUF-ban megadva és tartalmazzák az Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén 5%, az elosztási és telefonszolgáltatás esetén a 27% Áfá-t.

#### SZOLGÁLTATÁSI ELŐFIZETŐI HAVI DÍJAS ÖSSZEVONT ÁRTÁBLÁZAT ÜZLETI ELŐFIZETŐKNEK

Szolgáltatási mennyiség és időszak	Internet-hozzáférési szolgáltatás						Vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatás (IPTV szolgáltatás)		Helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás)		
	BERO 10	BERO 20	BERO 60	BERO 120	BERO 500	BERO 1000	Family	Family+	Alap	Emelt	Plusszos
Triplay 1 év hűségidővel	3421	4477	5349	5971	6593	7152	5060	6477	765	1275	2231
Triplay hűségidő nélkül	4025	5268	6293	7025	7756	8414	5953	7620	900	1500	2625
Duplay 1 év hűségidővel	3877	5074	6062	6767	7472	8106	5735	7341	867	1445	2529
Duplay hűségidő nélkül	4562	5970	7132	7961	8790	9536	6747	8636	1020	1700	2975
Egyedüli 1 év hűségidővel	4562	5970	7132	7961	8790	9536	6747	8636	-	-	-
Egyedüli hűségidő nélkül	5367	7023	8391	9366	10341	11219	7938	10160	-	-	-

**8. sz. melléklet:  
Akciónak részletes leírása, időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények**

Sorszám	Érintett szolgáltatás	Akciónak megnevezése	Igénybevevők köre	Akciónak tartama	Területi hatálya	Kedvezmény	Feltételek	Jogkövetkezmény
1.	BEROTEL saját hálózati szolgáltatás	Belépési (bekapcsolási) kedvezményes díj	Új előfizetők	visszavonásig	Magyarország	-43 117Ft	BEROTEL saját hálózaton 1 éves előfizetés	Kedvezmény mértéke
2.	BEROTV díjcsomag	Első set-top box kedvezményes bérleti díj	Új előfizetők	visszavonásig	Magyarország	-1 905 Ft/hó	BEROTV díjcsomag előfizetés	Kedvezmény mértéke
3.	BEROBOX IPTV díjcsomagok	Xiaomi Mi BOX S kedvezményes eladási ár	Új előfizetők	visszavonásig	Magyarország	-2 500 Ft	BEROBOX IPTV díjcsomag vásárlás	Kedvezmény mértéke
4.	BEROBOX IPTV díjcsomagok	Xiaomi Mi BOX S kedvezményes részletfizetés	Új előfizetők	visszavonásig	Magyarország	6 hónapos: -417 Ft/hó 12 hónapos: -209 Ft/hó	BEROBOX IPTV díjcsomag vásárlás	Kedvezmény mértéke
5.	BEROBOX IPTV díjcsomagok	Xiaomi Mi TV Stick kedvezményes eladási ár	Új előfizetők	visszavonásig	Magyarország	-1 600 Ft	BEROBOX IPTV díjcsomag vásárlás	Kedvezmény mértéke
6.	BEROBOX IPTV díjcsomagok	Xiaomi Mi TV Stick kedvezményes részletfizetés	Új előfizetők	visszavonásig	Magyarország	6 hónapos: -266 Ft/hó 12 hónapos: -133 Ft/hó	BEROBOX IPTV díjcsomag vásárlás	Kedvezmény mértéke