

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
Internet Protokollon keresztül nyújtott
műsorelosztási (IPTV)
szolgáltatásra**

Törzsszöveg

Az ÁSZF készítésének időpontja:	2008. május 16.
Az ÁSZF utolsó módosításának időpontja:	2011. január 01.
Az ÁSZF jelen módosítása hatálybalépésének időpontja:	2011. február 01.

Tartalomjegyzék

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ELÉRHETŐSÉGE	5
1.1 A szolgáltató neve, címe	5
1.2 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége	5
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	6
2.1 Definíciók.....	6
2.2 Az IPTV Szolgáltatás rövid leírása.....	6
2.3 Ajánlattétel.....	7
2.4 Az előfizetői szerződés megkötése.....	7
2.4.1 Szerződéskötés írásban.....	8
2.4.1.1. <i>Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai.....</i>	<i>9</i>
2.4.2 Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai.....	10
2.4.2.1. <i>A szerződéskötés</i>	<i>10</i>
2.4.2.2. <i>A szerződéskötést megerősítő hívás</i>	<i>11</i>
2.4.2.3. <i>A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei.....</i>	<i>11</i>
2.4.2.4. <i>A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás</i>	<i>12</i>
2.4.2.5. <i>Utólagos megbízás.....</i>	<i>12</i>
2.4.3 Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	12
2.5 Az IPTV szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, felek jogai és kötelezettségei	12
3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI, AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ. 14	14
3.1 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése	14
3.2 Belépési Díj, szerelési költség	15
4. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE	15
4.1 Definíciók.....	15
4.2 Mutatók és célértékek	15
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK	16
5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	16
5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján	18
5.2.1 Az áthelyezés	18
5.2.2 Az átírás	18
5.2.2.1 <i>Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között</i>	<i>19</i>
5.3 Az Előfizető által igénybevett Kiegészítő szolgáltatások körének változtatása	19
5.4 Változás az előfizető adataiban	20
6. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELEÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNTELEÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNTELEÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	20
6.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei	20
6.2 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	20
6.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	21
6.4 Szünetelés közérdekből	21
6.5 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	22

7. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI	22
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	23
8.1 Felmondás az Előfizető részéről	23
8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	23
8.1.2 A határozott idejű, vagy hűségszerződéssel rendelkező előfizetői szerződés felmondása	23
8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről	23
8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	23
8.2.2 A határozott idejű szerződés, vagy a határozatlan idejű szerződés hűségnyilatkozat hatálya alatti felmondása	25
8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése	25
8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	26
9. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAEHLHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	26
9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele és elhárítása	26
9.2 A hibaelhárítás minősége	28
10. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE	28
10.1 Ügyfélszolgálat működése	28
10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	28
10.3 Számlareklamáció	29
10.4 Szerződésmódosítás, adatváltozás bejelentése a telefonos ügyfélszolgálaton	30
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KÉSEDELMES VAGY HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	30
11.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése	30
11.2 A Szolgáltatót késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér	31
11.2.1 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	31
11.2.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	31
11.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség	31
11.3.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	32
11.3.2 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés	32
11.4 A kötbér megállapítása és teljesítése	33
12. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	33
13. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓKNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS	33
13.1 Adatkezelés	33
13.1.1 Adatvédelmi tájékoztató	33
13.1.2 Általános rendelkezések	33
13.2. Adatvédelem	33
13.3 Adatszolgáltatás	34
14. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ EGYSZERI DÍJAK, EGYSZERI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMI MÉRTEKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉNEK SZABÁLYAI	34
14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	34
14.1.1 Egyszeri díj	34
14.1.2 Havi előfizetési díj	34
14.2 Díjcsomagok	34
14.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok	34
14.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok	35

14.2.3 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei.....	35
14.2.4 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei.....	36
14.3 A számla.....	37
14.3.1 A számla tartalma	37
14.3.2 A számla megküldése	37
14.3.3 A számla összegének kiegyenlítése	37
14.4 Késedelmi kamat.....	38
14.5 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	38
14.6 Az értékesítési akciók általános feltételei	38
15. A FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGÜK.....	39
16. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE	39

Mellékletek

1. sz. melléklet: Az IPTV Szolgáltatás és a Kiegészítő szolgáltatások leírása, csatornakiosztás;
2. sz. melléklet: Díjsszabás,
 - 2.1. sz. melléklet: Díjcsomagok;
 - 2.2. sz. melléklet: Választható szolgáltatáscsomagok;
3. sz. melléklet: Az IPTV Szolgáltatás minőségi mutatói;
4. sz. melléklet: Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Pontok;
5. sz. melléklet: Adatvédelmi Tájékoztató;
6. sz. melléklet: Felügyeleti szervek címe, elérhetőségei

Bevezetés

A jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („EHT”), illetve a műsorterjesztés és a digitális átállítás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvény („DTV”), valamint a hozzájuk kapcsolódó végrehajtási rendeletek és a hatályos egyéb vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével készült.

1. A szolgáltató neve, címe, elérhetősége**1.1 A szolgáltató neve, címe**

A Szolgáltató neve:	INVITEL Távközlési Zrt.
A Szolgáltató rövidített neve:	INVITEL Zrt.
A Szolgáltató székhelye:	2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10. sz.
A Szolgáltató társasági formája:	Zártkörűen működő részvénytársaság
A Szolgáltató cégjegyzékszám:	Cg. 13-10-040575
A Szolgáltató adószáma:	12069316-2-44
A Szolgáltató honlapja:	www.invitel.hu

A továbbiakban „Invitel” vagy a „Szolgáltató”.

1.2 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

(1) A Szolgáltató Értékesítési és Ügyfélkapcsolati pontjainak (Ügyfélszolgálati Irodáinak) elérhetőségét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők az Ügyfélszolgálati Irodákat nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonszám: 1443 (lakossági és kisüzleti ügyfelek számára)
Elérhetőség: Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00
Szombat 08:00 – 13:00 (csak lakossági ügyfelek számára)

Telefonszám: 1444 (üzleti ügyfelek számára)
Elérhetőség: Hétfő – Péntek 08:00 – 18:00

(4) Telefonos információ és értékesítés

Telefonszám: 1288
Elérhetőség: Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00
Szombat 08:00 – 13:00

(5) A 1443 hívószám vezetékes telefonról díjmentesen, mobil telefonról kék szám hívás díjáért hívhatóak; a 1288 hívószám bármely vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

(6) E-mail elérhetőség: info@invitel.co.hu

(7) Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 2101 Gödöllő, Pf. 407.

2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

2.1 Definíciók

A jelen ÁSZF alkalmazásában az alábbi fogalmak a mellettük meghatározott jelentéssel bírnak:

Előfizető:	Olyan nagykorú és cselekvőképes természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval IPTV szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
Előfizető egyéni vagy üzleti/intézményi kategóriájú	a) egyéni előfizető a természetes személy Előfizető b) üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont), valamint az egyéni vállalkozó magánszemély
Felhasználó:	Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, így különösen az IPTV szolgáltatást.
Igénylő:	Olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet aki vagy amely a Szolgáltató számára IPTV szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon bejelentette.
Alapszolgáltatás:	Önállóan igénybe vehető elektronikus hírközlési szolgáltatás, vagy szolgáltatás csoport, a jelen ÁSZF alkalmazásában az IPTV szolgáltatás.
Kiegészítő szolgáltatás:	Olyan szolgáltatás, amely az alapszolgáltatást kiegészíti és feltételezi.
Társszolgáltató	Olyan hírközlési szolgáltató, amely a Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatáshoz szükséges Átviteli rendszert biztosítja.

2.2 Az IPTV Szolgáltatás rövid leírása

(1) A jelen ÁSZF alkalmazásában az Alapszolgáltatás az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével a műsorszolgáltató által előállított műsorszolgáltatási jelek továbbítása a Szolgáltató széles sávú adatátvitelre alkalmas hálózatán internet protokollon, mint átviteli rendszeren keresztül történik (Átviteli rendszer) az arra jogosult előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez, amely meghatározott földrajzi helyen csatlakozik az Átviteli rendszerhez (IPTV szolgáltatás).

(2) Az IPTV szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat, illetőleg Kiegészítő digitális szolgáltatásokat (DTV 5.§. 23. pont) is biztosíthat (Kiegészítő szolgáltatások).

(3) A Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatás, valamint a Kiegészítő szolgáltatások részletes leírását a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza. Az IPTV szolgáltatás csatornakiosztását, valamint a műsorszolgáltatásokból a Szolgáltató által összeállított szolgáltatási díjcsomagokat szintén a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza.

(4) A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az IPTV szolgáltatását más elektronikus hírközlési szolgáltatásaival együtt kedvezményes csomagban értékesítse. Az ilyen aktuálisan elérhető kedvezményes szolgáltatáscsomagok részletes leírását, tartalmát, valamint azok előfizetési díjait és igénybevételi feltételeit a Szolgáltató ügyfélszolgálatain, illetőleg honlapján folyamatosan közzéteszi.

2.3 Ajánlattétel

(1) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

- a.) az IPTV szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá
- b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
- c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtevése írásban, szóban vagy ráutaló magatartással történhet.

(2) A Szolgáltató a beérkezett igényeket nyilvántartásba veszi.

(3) Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
- b.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
- c.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető székhelye, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.

A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:

- d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- e.) természetes személynek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- f.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- g.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- h.) a szerződés tartama.

(4) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

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

(6) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(7) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

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

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(9) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötve van.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentés nem a 2.5.2 pontban felsorolt területeken történő egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozik.

(3) Szolgáltató a szerződés megkötését a (2) bekezdésében írottakon kívül is megtagadhatja, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,

- b.) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt annak okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

(4) Ha a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF kivonatát – valamint szerződéskötéskor, az Előfizető kifejezett kérése esetén az ÁSZF egy példányát is – ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

(5) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(6) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni.

(7) A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

(8) Az Előfizető jogosult az egyedi előfizetői szerződéstől - legfeljebb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napjáig elállni, - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(9) Az elállást felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

2.4.1 Szerződéskötés írásban

(1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, „Igénylőlap”-nak minősül.

(2) Az írásban megkötött egyedi szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) a következők:

- a.) a Szolgáltató neve, címe (székhelye), az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, (elektronikus) levelezési címe, telefonszáma, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye,

- c.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, illetve amennyiben az Előfizető nem személyesen jár el, hanem a szerződés aláírt példányát postai vagy elektronikus úton továbbítja, személyi igazolványának a száma,
- d.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- e.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- f.) az Egyedi előfizetői szerződés tartalma,
- g.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- h.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, az Előfizető hívószáma, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- i.) a természetes személy nyilatkozata arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- j.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- k.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- l.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- m.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- n.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- o.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,
- p.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- q.) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- r.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- s.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

(3) A Szolgáltató üzleti/intézményi előfizetővel írásban köt szerződést – ettől a felek egyező akarattal eltérhetnek.

2.4.1.1. Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.

(2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének feltételei fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírása napján jön létre, a 2.4.1 (3) bekezdésében foglaltakra is tekintettel.

(3) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** szerinti jogairól, ide értve különösen az elállási jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

(4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése

napjától számított 2-5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által (L. 2.4.1.(3) pont) tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

(5) Amennyiben a megerősítő hívás sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

(6) A Szolgáltató az Előfizetőt a **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a sikeres megerősítő hívást követő, a szolgáltatás aktiválásáról tájékoztató szolgáltatói telefonhívás napját tekinti. Az Előfizető e telefonhívás napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja.

(7) Amennyiben az Előfizető helyett – az ÁSZF 2.4.1. pont (3) bekezdése szerint annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a (3) bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

2.4.2 Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai

(1) A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Egyedi előfizetői szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

2.4.2.1. A szerződéskötés

(1) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi előfizetői szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel

- a.) az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- b.) a szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- c.) a díjakra,
- d.) arra a tényre, hogy amennyiben a szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- e.) a szerződés időtartamára,
- f.) az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára, következményeire, joghatásaira,
- g.) a szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az előfizetőt megillető elállási jogra,
- h.) a szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- i.) a szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- j.) az ÁSZF (honlap) elérhetőségére.

vonatkozóan.

Az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő kinyilatkoztatása nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

(2) Amennyiben az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést hűségvállalással kötötte meg, az azzal kapcsolatos kötelezettségeire a jelen ÁSZF 14.1.4.3. pontja vonatkozik.

(3) A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg,

és a telefonkapcsolatot fenntartja. Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződéskötéstől elzárkozhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja. A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

2.4.2.2. A szerződéskötést megerősítő hívás

(1) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételten megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételten megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a 2.4.1.1. pont (6) bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(2) Amennyiben a megerősítő hívás sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a 2.4.2.1. pont (1) bekezdésben írt telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek, azaz a 2.4.2.1. pont (1) bekezdésben írtak szerint lezajlott telefonbeszélgetés napja a szerződéskötés dátuma.

2.4.2.3. A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei

(1) A szerződéskötést követően a Szolgáltató az Előfizető számára a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai különszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött egyedi Előfizetői szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.

(2) Az egyéni Előfizető legkésőbb az Írásbeli Értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal, hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban

- a.) az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie,
- b.) amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,
- c.) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.

Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

Az egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.

(3) Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.

(4) Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő postára adását követő 5. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(5) Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető a szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint nyolc munkanap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja.

(6) Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

2.4.2.4. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás

(1) A Szolgáltató az igénybejelentést követően a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 30 napon belül lehetővé teszi az Előfizető számára a szolgáltatás igénybe vételét. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben hűségnyilatkozatot tett (lásd: ÁSZF 14.1.4.3. pont), a hűségidőszak az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a 1443 számon pontos információt kaphat.

2.4.2.5. Utólagos megbízás

(1) Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozóan az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal rendelkező személy, vagy a hozzáférési ponton már előfizetői szerződéssel rendelkező személy (jelen pont tekintetében együttesen: Előfizető) helyett és javára az a személy is nyilatkozhat, aki az egyéni Előfizető közeli hozzátartozója és/vagy azzal közös háztartásban él, avagy egyéb okból biztos abban, hogy az egyéni Előfizető a szerződés megkötésével egyetért. Ezt a körülményt a beszélgetés során határozottan ki kell jelentenie, és ez esetben a Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályait alkalmazhatja (Ptk. 484. § - 487.§) azzal, hogy az egyéni Előfizetőnek jogában áll a nevében eljáró személy számára a nyilatkozat megtételére utólagos megbízást adni, vagy a szerződéstől - a szolgáltatás igénybe vételének megkezdésétől számított 8 munkanapon belül - indokolás nélkül, írásos nyilatkozattal elállni. Amennyiben az egyéni Előfizető az utólagos megbízást nem juttatja el a Szolgáltatónak, az az előfizetői szerződést érvényesen létrejöttnek tekinti.

2.4.3 Szerződéskötés ráutaló magatartással

(1) Az Előfizetőnek a Kiegészítő szolgáltatások kapcsán lehetősége van arra, hogy azok tekintetében ráutaló magatartással, az adott szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. A Kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

2.5 Az IPTV szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, felek jogai és kötelezettségei

(1) Az IPTV szolgáltatás esetében alkalmazott Átviteli rendszer (DTV 5.§. 2. pont) a Szolgáltató által biztosított IP alapú csomagkapcsolt technológián alapuló hozzáférés (amely nem azonos például az ADSL internet szolgáltatással). Az IPTV szolgáltatás jelen ÁSZF-ben vállalt minőségi célértékek melletti igénybevételének ezért technikai feltétele, hogy az Előfizetőnél a Szolgáltató által biztosított hálózat (ide értve a vonal-üzembentartási szolgáltatást is) és azon IP alapú

csomagkapcsolt technológiájú hozzáférés - amely Átviteli rendszerként a műsorszolgáltatási jeleket továbbítja - műszakilag telepíthető legyen.

Az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefonvonal egyéb (pl. telefon) szolgáltatás nélkül, a Szolgáltató internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-jének 1. számú Mellékletben meghatározott Vonal-üzembentartási szolgáltatás igénybevétele útján is igényelhető. A Vonal-üzembentartási szolgáltatás díjait – amelyet az IPTV Szolgáltatás díjain felül kell az Előfizetőnek megfizetnie - a Szolgáltató internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-jének 2.1 számú Melléklete tartalmazza.

(2) Az IPTV szolgáltatásnak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor az folyamatos 230 V-os tápáramellátást igényel (minden Kapcsolódó Eszköz), amelynek biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Áram-kimaradás esetén az IPTV szolgáltatás sem elérhető.

(3) A Szolgáltató által biztosított IPTV szolgáltatás földrajzi elérhetősége (szolgáltatási területe) a Szolgáltató által végrehajtott IP hálózat-fejlesztésektől, valamint a társszolgáltatókkal kötött hálózati szerződésektől (pl. helyi hurok átengedése) függően folyamatosan változhat.

(4) Arról, hogy az Igénylő által megjelölt helyen lehetőség van-e az IPTV szolgáltatás igénybevételére, arról a Szolgáltató ügyfélszolgálati, illetőleg a www.invitel.hu internet-oldalon elhelyezett tájékoztató szolgálnak részletes felvilágosítással.

(5) Az IPTV szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott szélessávú adatátvitelre alkalmas hálózat, mint Átviteli rendszer műszaki tulajdonságainak figyelembevételével került kifejlesztésre, s az IPTV szolgáltatás minőségi célértékeit, a továbbított tartalom műszaki védelmét a Szolgáltató ennek megfelelően alakította ki és tudja garantálni. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői igénybejelentést követően – kétség esetén - műszaki felméréssel is ellenőrizni, hogy az IPTV szolgáltatás nyújtásához szükséges szélessávú adatátvitelre alkalmas hozzáférés az Előfizető által megjelölt hozzáférési ponton műszakilag biztosítható-e, azaz az IPTV szolgáltatás műsorjeleinek továbbítására alkalmas Átviteli rendszer rendelkezésre áll-e. Más internet-szolgáltató ADSL szolgáltatása mellé ezért az IPTV szolgáltatás nem megrendelhető.

(6) A Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatás helyhez kötött szolgáltatás, amely kizárólag egy előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe.

(7) Az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges digitális vevődekódert (set-top boxot), illetőleg az egyéb ún. kapcsolódó eszközöket (pl. a digitális elosztót (Home Media Gateway) a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére (Kapcsolódó Eszközök). A Kapcsolódó Eszközök átadásáról a felek átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesznek fel. A Kapcsolódó Eszközök átadásával a kárveszély átszáll az Előfizetőre. A Kapcsolódó Eszközöket a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatukat a helyszínen ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(8) A Kapcsolódó Eszközöket az Előfizető kizárólag az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton jogosult használni és azok használatát jogosulatlan harmadik személy részére nem engedheti át.

(9) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a Kapcsolódó Eszközökért, a szolgáltatási díjak megfizetéséért, valamint a károkért az Előfizető a felelős abban az esetben is, ha a Kapcsolódó Eszközök, vagy az IPTV szolgáltatás használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

(10) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára rendelkezésre bocsátott Kapcsolódó Eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnését követően azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a szolgáltatót ért kár megtérítésére.

(11) Az IPTV szolgáltatást személyi számítógépen és nyilvános interneten keresztül az Előfizető nem jogosult igénybe venni.

(12) A Szolgáltató Kiegészítő (digitális) Szolgáltatásként személyes videó-rögzítő (PVR) szolgáltatás igénybevételét biztosítja az Előfizető részére az EPG-ben (Elektronikus Műsorkalauzban) meghatározott egyes televíziós csatornák esetében. Előfizető – büntetőjogi felelőssége tudatában - szavatolja, hogy e szolgáltatás keretében kizárólag magáncélú felhasználásra készíthet másolatot és azt harmadik személy vagy a nyilvánosság számára semmilyen módon és formában nem teheti hozzáférhetővé és nem terjesztheti.

(13) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja a Kapcsolódó Eszközöket is, amelyekkel az IPTV szolgáltatás a

hagyományos analóg televízió készülékkel is igénybe vehető. Az előfizetői végberendezés (televízió készülék) szabvány SCART interfésszel (csatlakozóval) kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(14) Az Előfizető nem jogosult az IPTV szolgáltatása keretében vételezett televízió és rádió műsoroknak harmadik személyek számára akár díj ellenében, akár ingyenesen történő továbbítására.

(15) Az IPTV szolgáltatás egyes szolgáltatás elemei (pl. felnőtteknek szánt műsor-tartalmak) és meghatározott Kiegészítő szolgáltatások az Előfizető számára kizárólag a Szolgáltató által biztosított egyedi azonosító (jelszó, vagy PIN kód) megadását követően érhetőek el. Az Előfizető az ilyen egyedi azonosítóinak harmadik személyek részére történő átengedésére nem jogosult, illetőleg felelősséggel tartozik az egyedi azonosítók használatához kötött szolgáltatás-elemek igénybevételéért, miután azok a Feltételes hozzáférési rendszer részét képezik.

(16) A Szolgáltató az IPTV szolgáltatás nyújtására vonatkozó előfizetői szerződést 18. életévüket betöltött cselekvőképes természetes személyekkel köt. A kiskorúak számára nem ajánlott tartalmakhoz való hozzáférés korlátozására a Szolgáltató által üzemeltetett Feltételes hozzáférési rendszer alkalmas (Dtv. 30.§. (5) pont). Ennek megfelelően az Előfizető köteles gondoskodni a kiskorúak védelme érdekében szükséges intézkedések (pl. rendszerbeállítások) megtételéről.

(17) Az Előfizető az IPTV szolgáltatás üzleti célú felhasználására vagy az IPTV szolgáltatás nyilvánosság részére való hozzáférhetővé tételére, illetőleg a vételezett műsorjelek harmadik személyek számára történő továbbítására semmilyen módon és formában nem jogosult.

Üzleti célú felhasználásnak, illetőleg nyilvánosság számára történő hozzáférhetővé tételnek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

a.) kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból igénybe vett szolgáltatás, ahol az előfizetői végpont hivatali helyiségben, illetve közösségi találkozóhelyen kerül kihelyezésre (így különösen: kereskedelmi vendéglátóhelyekre, klubokba, üzletbe, üzletközpontokba, irodákba, közterületekre, épületekbe, előcsarnokokba és épületek közös használatú területeire); függetlenül attól, hogy e területek a nagyközönség számára korlátlanul, vagy csak valamely klub, társaság vagy egyéb csoport tagjai számára állnak korlátozott rendelkezésre.

b.) kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból igénybe vett szolgáltatás, ahol az előfizetői végpont szálloda, kórház vagy bentlakók számára ideiglenesen vagy átmenetileg szállást nyújtó intézményben kerül kihelyezésre (így különösen kórházak, bentlakásos otthonok, kollégiumok, büntetés-végrehajtási intézmények, hivatali vagy kereskedelmi rendeltetésű épületekben található irodák és egyéb helyiségek)

3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai, az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva

3.1 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése

(1) Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető a Kapcsolódó Eszközök fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat (IPTV szolgáltatás) vehet igénybe.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, a formai követelményeknek megfelelő igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül, – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben más időpontban nem állapodnak meg – a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatású előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat – az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek teljesítése mellett – a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti.

(4) Nem minősül a Szolgáltató részéről késedelmes teljesítésnek

a.) ha az Előfizető az előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,

b.) ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 nappal későbbi, – legfeljebb azonban 6 hónapon belüli – időpontban állapotnak meg.

(5) Az Előfizető késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen, ha az Előfizető a belépési díjat vagy az azon felüli szerelési költséget határidőre nem fizette meg.

3.2 Belépési Díj, szerelési költség

(1) A Szolgáltató az Igénylői, illetőleg Előfizető részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért az ÁSZF 2. számú Mellékletében meghatározott belépési díjat számítja fel.

(2) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magában.

(3) Kedvezményes akcióban történő részvétel esetén a belépési díjat az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott első számlán felszámítva fizeti meg.

(4) A Szolgáltató köteles a részére befizetett belépési díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik (nem jön létre), vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

4. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1 Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

4.2 Mutatók és célértékek

(1) Az ÁSZF 3. számú Melléklete tartalmazza a Szolgáltatónak a 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet alapján kidolgozott, az IPTV szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatóit.

(2) Az IPTV szolgáltatás jellegzetessége, hogy az nem visel el jelentősebb behatásokat a vételezett műsorszolgáltatási jelek sorrendiségében és késleltetésében, melyek nagymértékben befolyásolhatják az Előfizetők szolgáltatással kapcsolatos minőség-érzetét.

(3) Ezért a Szolgáltató olyan technológiát alkalmaz, amely az IP hálózaton belül az IPTV szolgáltatás műsorszolgáltatási jeleit szállító adatcsomagok célba juttatását előnyben részesíti a legtökéletesebb hang- és képminőség érdekében. Ennek ellenére, az IPTV szolgáltatás minősége nagymértékben függ az alapul fekvő szélessávú hozzáféréstől.

(4) Amennyiben az Előfizető az IPTV szolgáltatás mellé ADSL internet szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól, amely azonos hálózati szegmenst és átviteli technológiát használ, így az ADSL internet szolgáltatás IPTV szolgáltatás melletti egyidejű igénybevétele az ADSL internet szolgáltatás minőségét ronthatja és viszont.

(5) A Szolgáltató a minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeit, és a Korm. rendelet 4. számú mellékletében közzétett információkkal együtt, minden év január 31-ig köteles közzétenni.

5. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.

(2) A Szolgáltató általi egyoldalú módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a (3) bekezdésben írtakon kívül nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Lényeges módosításnak minősül különösen:

- a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy
- a szolgáltatás minőségi célértékeire

vonatkozó változtatás.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeire vonatkozó módosításnak tekintendő az Eht-ban írt alábbi rendelkezésekre vonatkozó módosítás:

- a.) az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás tartalma,
- b.) a szolgáltatás szüneteltetése,
- c.) a szolgáltatás korlátozása,
- d.) az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése,
- e.) az előfizetői szolgáltatások teljesítésének minőségi követelményei,
- f.) az előfizetők tájékoztatása,
- g.) a tudakozó szolgáltatás,
- h.) a nemföldrajzi számok elérhetősége,
- i.) a számhordozhatóság biztosítása,
- j.) a személyes adatok kezelése.

A minőségi célértékekre vonatkozó lényeges módosításnak tekintendő az ÁSZF „Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek” elnevezésű mellékletében meghatározottak megváltoztatása.

(3) A Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben az az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását eredményezi, azonban azt

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(4) A fentiekén túl a Szolgáltató – a (6) - (8) bekezdésben írtak figyelembe vételével – egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz, vagy
- c.) a módosítás a műsorkínálat összetételére vonatkozik,

d.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:

- i) a piaci körülmények indokolta díjemelés vagy díjcsökkentés (pld.: a tartalomszolgáltatók általi díjemelés érvényesítése),
- ii) egyes díjlemek megszüntetése vagy új díjlemek beépítése,
- iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
- iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
- v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése.

(5) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató e kötelezettségének az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján tehet eleget, mellyel egyidejűleg az értesítést ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni.

(6) A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az Előfizető jogosult a határozatlan idejű Egyedi előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani.

(7) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

(8) Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető az előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(9) A Szolgáltató nem köteles az (5) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag 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. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (6) és (7) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

(10) Az (5) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- d.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(11) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(12) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(13) A fenti (12) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

(1) Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlésről szóló törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető javára egyező akarrattal eltérhetnek.

(2) Az üzleti/intézményi előfizetővel történő szerződésmódosításra a 2.4. pont (4) bekezdésében foglaltak megfelelően irányadóak.

5.2.1 Az áthelyezés

(1) Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató - szolgáltatási területén belül - az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételeinek lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja.

(2) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

a.) az előfizetői hozzáférési pont leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és

b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni, az Előfizető kérheti az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt üzembe helyezését.

(4) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására is.

(5) A Szolgáltató jogosult az áthelyezés teljesítését megtagadni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

(6) Ha a Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérésének a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, köteles az Előfizetőt a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül értesíteni. Az Előfizető döntése alapján a Szolgáltató a kérelmet vagy áthelyezési igényként nyilvántartásba veszi, vagy a jogviszonyt megszünteti. Nyilvántartásba vétel esetén az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Megszüntetés esetén a már megfizetett beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

5.2.2 Az átírás

(1) Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás. (Nem minősül átírásnak a természetes személynek az előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása.)

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani.

(6) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az ÁSZF 11.2.1. pontjának rendelkezései szerint.

(7) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), az (6) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

5.2.2.1 Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között

(1) Az Előfizető írásbeli kérése alapján - átírási díj megfizetése ellenében, figyelemmel az 5.2.2. pont (3) bekezdésében foglaltakra is - a Szolgáltató az előfizetői szerződést azonos előfizetői kategóriák (jelenleg kizárólag természetes személyek) között átírja.

(2) Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelel, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató a (1) bekezdésben foglaltak szerint az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.

(3) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia. Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt, a Szolgáltató az (5) bekezdésben leírtak szerint jár el.

(4) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek.

5.3 Az Előfizető által igénybevett Kiegészítő szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt Kiegészítő szolgáltatások módosítására abban az esetben van lehetőség, amennyiben ezt az adott szolgáltatás jellegzetessége lehetővé teszi az ÁSZF 1. számú Melléklete szerint. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást fogad el.

5.4 Változás az előfizető adataiban

- (1) Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. Névváltozás esetén ennek tényét az Előfizető személyi igazolványával, esetleg más hivatalos okirattal (pl. anyakönyvi kivonat) igazolhatja. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- (2) Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

6. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

6.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei

- (1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:
- Az Előfizető kérésére
 - A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
 - Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
 - Közérdekből
- (2) A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

6.2 Szünetelés az Előfizető kérelmére

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. Az IPTV szolgáltatás folyamatosan legfeljebb egy évig szüneteltethető. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb egy év. A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.
- (2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (3) A szünetelés megrendelésekor – ha több szerződés fennállása miatt ez szükséges - az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak tisztáznia kell, hogy a szüneteltetés mely egyedi előfizetői szerződésre, illetve mely szolgáltatásra vonatkozik:
- Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtaból álló csomagot (IPTV szolgáltatás mellett Internet szolgáltatást és/vagy telefonszolgáltatást is vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.
 - Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a telefonszolgáltatás szüneteltetése esetén a Szolgáltató az ugyanazon előfizetői hozzáférési ponton létesített IPTV szolgáltatást is szüneteltetni fogja.
 - Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) és b.) alpontokban foglaltak figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.
- (4) A szüneteltetést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető, amennyiben az adott egyedi előfizetői szerződéssel kizárólag IPTV szolgáltatást vesz igénybe, a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében meghatározott díj megfizetésére köteles, amennyiben pedig több szolgáltatásfajtaból álló csomagot vesz igénybe a (3) bekezdés a.) pontja szerint, az esetben:
- ha a csomag tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy a jelen ÁSZF-ben foglalt,
 - ha a csomag nem tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az Internet ÁSZF-ben foglalt szünetelési díjat köteles megfizetni.

(5) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja.

6.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő- és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően az IPTV szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- a.) által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- b.) hálózatának felújítása, cseréje során

állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés

- a.) a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- b.) a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint
- c.) mindkét fél érdekkörén kívül eső ok

miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden kedden és csütörtökön a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(8) Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja a szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.

6.4 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

6.5 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF 2. számú (Díjszabás) mellékletében meghatározott – a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

a) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. A jelen ÁSZF 6.3. pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel a 6.3. pont (6) bekezdésében foglaltakra is –nem illeti meg.

b) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége az alábbiak szerint alakul: a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

c) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

7. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

(1) Az IPTV Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az IPTV szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult:

a) ha 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 csatlakoztat;

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

c) ha az Előfizetőnek díjtarozása van, és ez a díjtarozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll.

(2) A Szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére 2 (két) munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(3) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani; az igénybe vett havidíjas szolgáltatás havidíját az Előfizetőnek a korlátozás tartama alatt is meg kell fizetnie.

(4) Az első bekezdés b). és c). pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférés igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

(5) Amennyiben az Előfizető az IPTV szolgáltatást üzleti célokra használja vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjeleket harmadik személyek számára továbbítja, (a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja) és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Műsorszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató az IPTV Szolgáltatást az első bekezdés b) pontja alapján korlátozni fogja.

(6) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól egy szerződés keretében az IPTV Szolgáltatáson kívül más előfizetői szolgáltatást (pl. telefon-, ADSL internet-hozzáférési szolgáltatás) is igénybe vesz, abban az esetben bármelyik másik szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az IPTV Szolgáltatást is korlátozni fogja.

(7) A Szolgáltató fentiekben túli esetekben, a felmondási idő alatt korlátozhatja az előfizetői hozzáférési pont használatát, ha az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF 8.1.2. pontjában meghatározott okok miatt kellett felmondania.

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

8.1 Felmondás az Előfizető részéről

8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató területileg illetékes Ügyfélszolgálati Irodájához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

8.1.2 A határozott idejű, vagy hűség szerződéssel rendelkező előfizetői szerződés felmondása

(1) Amennyiben az Előfizető határozott idejű előfizetői szerződését, vagy a határozatlan idejű előfizetői szerződését a határozott idejű hűségnyilatkozata lejártá előtt mondja fel, a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan módosítás vagy felmondás esetére a (2) bekezdésben megállapított szankciókat alkalmazni.

(2) Az Előfizetőnek a jogosulatlan módosítás, illetve felmondás esetén a határozott időből az előfizetői szerződés (hűségnyilatkozat) szerint még hátralévő időre eső, meg nem fizetett bruttó havidíjak összegével megegyező, de legalább 10.000.-Ft összegű kötbért köteles megfizetni.

8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) Ha a határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató mondja fel, ellene halasztó hatályú felszólalásnak van helye. A felszólalást a felmondás kézhezvételének napjától számított 15 napon belül írásban kell benyújtani a Szolgáltató azon egységénél, amely a felmondást közölte. A Szolgáltató a felszólalási határidő eltelte előtt az előfizetői hozzáférési pontot nem kapcsolja ki.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető:

- a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- c.) az ÁSZF 2.3. (3) e) pontjában írtakat megszegve előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz,
- d.) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),

e.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.

f.) adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz.

(3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető részére megküldeni, kivéve, ha a szolgáltatás sajátosságai következtében nem rendelkezik az Előfizető értesítéséhez szükséges adatokkal (pl.: ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés esetén). Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról más módon is, így elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz (pl.: fax) útján értesítheti.

(4) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az:

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

b.) 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.) Előfizető jogosulatlanul vételezi a műsorjelet az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is, harmadik személy részére továbbértékesíti, illetőleg továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja vagy

d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon használja.

(6) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést rendkívüli felmondással az (5) bekezdés szerinti határidőben felmondani, amennyiben az Előfizető az ÁSZF 2.5 pont (17) bekezdésben foglalt felhasználási módot megszegi. Előfizető tudomásul veszi, hogy ez esetben az esetleges jogdíjigény-érvényesítése esetén a jogdíjra jogosult(ak)kal szemben Előfizető áll helyt.

(7) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve

b.) havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000,- Ft-ot,

c.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

d.) az Előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a (4) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

(8) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(9) A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(10) A felmondásnak tartalmaznia kell

a.) a felmondás indokát,

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

c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

(11) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

(12) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be és a fenti (4) - (6) bekezdésekben írott feltételek teljesültek, feltéve, hogy az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(13) A Szolgáltatónak jogában áll a Társszolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtott Szolgáltatásra kötött Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló Társszolgáltató közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik, és a Társszolgáltató a továbbiakban nem biztosítja az IPTV Szolgáltatáshoz a szükséges hálózatot.

(14) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja a szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a DíjSzabás tartalmazza.

(15) Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

8.2.2 A határozott idejű szerződés, vagy a határozatlan idejű szerződés hűségnyilatkozat hatálya alatti felmondása

(1) A határozott időtartamra kötött, vagy a határozatlan időtartamra kötött, de hűségnyilatkozat hatálya alatt lévő előfizetői szerződést a Szolgáltató csak az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén a 8.1.2. pontban leírt feltételek fennállása esetén és az ott leírt eljárási szabályok figyelembevételével jogosult felmondani.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést rendkívüli felmondással az 8.2.1. pont (5) bekezdése szerinti határidőben amennyiben az Előfizető az ÁSZF 2.5 pont (17) bekezdésben foglalt felhasználási módot megszegi. Előfizető tudomásul veszi, hogy ez esetben az esetleges jogdíjigény-érvényesítése esetén a jogdíjra jogosult(ak)kal szemben Előfizető áll helyt.

8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki,
- d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- e.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- g.) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- h.) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,

- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
 - d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
 - e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
 - f.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
 - g.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
 - h.) az egyéni Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.
- (3) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.
- (4) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.
- (5) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (3) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.
- (6) Az (1) bekezdés f.), valamint a (2) bekezdés g) pontjában meghatározott esetekben a Szolgáltató az előfizetői szerződéstől az előfizetőhöz intézett indokolt írásbeli nyilatkozatával elállhat. Az erre okot adó, az IPTV szolgáltatás igénybevételét akadályozó műszaki tényezők - különösen, de nem kizárólagosan - az alábbiak lehetnek:
- a.) az Előfizető telefon vonala MUX vagy PCM berendezéseken vagy alközponton keresztül csatlakozik a telefonközpontoz;
 - b.) az Előfizető telefon vonalának műszaki minősége nem teszi lehetővé az IPTV szolgáltatás során biztosított műszaki követelmények és szolgáltatások biztosítását,
 - c.) az Előfizető telefon vonala nem az IPTV szolgáltatással lefedett telefonközponton vagy kihelyezett fokozaton keresztül csatlakozik a normál telefonhálózathoz.

8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

- (1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.
- (2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.
- (3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.
- (4) Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.
- (5) Ha az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt szűnik meg, a megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

9. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele és elhárítása

- (1) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget
- a.) a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,

- b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (amely a 1445 telefonszámon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról díjmentesen, mobil hálózatról a kékszám hívás díjáért hívható,
- c.) levélben, vagy
- d.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon jelezheti.

(2) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja¹ és nyilvántartásba veszi.

E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(3) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(4) A hibabejelentő munkatársa a távbeszélőn érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az Ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(5) A Szolgáltató az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy által bejelentett hibákat beazonosítja és kijavítja, illetve intézkedéséről értesíti az Előfizetőt.

(6) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással 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 díjcsökkentést nyújt.

Az a.) és b.) esetben az értesítés megadható távbeszélő visszahívással is.

(7) A kijavítás időtartamára vonatkozó követelményeket a (11) bekezdés és az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

(8) Ha a Szolgáltató képviselője az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, a helyszínen hagyott értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt a kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. A hiba kijavítására a (2) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felelős az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott károkért. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, a Szolgáltató az Előfizetővel kötött karbantartási szerződés alapján hárítja el a hibát.

(9) Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az Előfizető, vagy a Felhasználó által az (1) pontban foglaltak szerint tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy annak hiányára irányul.

(10) A Szolgáltató vállalja, hogy – havi átlagban – a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos operátor jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését regisztrálja.

(11) A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hiba-behatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 108 órán belül kijavítani. Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására.

¹ A hibabejelentés visszaigazolásnak tekintendő, ha a bejelentés során a Szolgáltató közli a bejelentővel a hibajegy sorszámát.

(12) A Szolgáltatóra irányadó hibaelhárítási határidőkben nem számít be az az időtartam, amely alatt hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült, vagy elháríthatatlan külső ok miatt nem tudja teljesíteni.

9.2 A hibaelhárítás minősége

(1) A hibabejelentésekre, valamint a valósnak bizonyult hibák elhárítására irányadó szolgáltatásminőségi mutatókat a jelen ÁSZF 3. számú Melléklete tartalmazza.

10. Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

10.1 Ügyfélszolgálat működése

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Pontokat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) működtet, amelyek meghatározott helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

(2) Az Ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) A szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az, aki a szolgáltatást igénybe veszi, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

(1) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

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

b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

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

(2) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(3) 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 az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(5) 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. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

(6) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(7) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

(8) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve bírósághoz fordulhatnak.

10.3 Számlareklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az Ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés 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.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés hiányában a Szolgáltató – a díjtarozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a legfeljebb 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint, a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(11) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető – az ÁSZF mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató 1. 1. 5. pontjában meghatározott szabályok figyelembe vételével - a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

10.4 Szerződésmódosítás, adatváltozás bejelentése a telefonos ügyfélszolgálaton

(1) Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálaton – a jelen ÁSZF 2.5.3.3., 5.2., 5.3., 5.4. pontjában foglaltakra is figyelemmel, ügyfélként való azonosítását követően – szóban is eljárhat az alábbi ügyekben:

- a.) névváltozás (az Előfizető személyében nem következik be változás, pl. házasságkötés, válás)
- b.) névátírás (az Előfizető személyében változás áll be)
- c.) szüneteltetés, visszakapcsolás (a visszakapcsolás a szüneteltetés megszüntetése)
- d.) számcsere
- e.) fizetési mód változtatás
- f.) részletfizetési kérelem (15 ezer Ft feletti tartozás esetén nyomtatványon)
- g.) számla sztornózás
- h.) áthelyezés

(2) Az ügyfélszolgálat a kért módosítást legkésőbb a bejelentést követő munkanapon végrehajtja – a 2.5.3.3., 5.2., 5.3., 5.4. pontban foglalt eltérő határidők kivételével – majd a módosításról az Előfizetőt levélben is értesíti.

(3) Átírás az 5.2.2. pont (3) és (5) bekezdésében foglaltakra figyelemmel kezdeményezhető.

11. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén

11.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

- a.) Ha szolgáltatás-hozzáférési pontot az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
- b.) Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Az áthelyezési kérelem
 - (i) 30 napon túli teljesítése, avagy
 - (ii) a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időponton túli teljesítése esetén.
- d.) Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

(2) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek fennállása esetén - figyelemmel az ÁSZF 3. számú mellékletében foglaltakra is - kötbér vagy díjszökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet, vagy díjszökkentést nyújt. Kötbér és díjszökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.

(3) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér, illetve díjcsökkentés nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára – az (4) bekezdésben írtakra is tekintettel – az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér, illetve díjcsökkentés mértékét meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 10.2 pont (6) bekezdésében írtak irányadók.

(4) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(5) 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 elvárható.

(6) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

11.2 A Szolgáltatót késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér

11.2.1 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átíráshoz szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

(2) A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF Díjmellékletében meghatározott - díjának egyharmada.

(3) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

11.2.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az áthelyezést kérő Előfizető számára, amennyiben

- a.) az áthelyezési kérelmét annak a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követő 30 napon túl teljesíti, avagy
- b.) a kérelem 30 napon belüli végrehajtása műszaki feltételeinek hiányában az e tényt tartalmazó, valamint a várható teljesítési időpont év, negyedév pontosságú megjelölését tartalmazó, 15 napon belül megküldött értesítésben meghatározott teljesítési időpontot (a megadott negyedév utolsó napját) a létesítés során túllépi.

A megadott teljesítési időpontot a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel módosíthatja.

(2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha

- a.) az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta a megadott határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit,
- b.) a megadott teljesítési időpontban a Szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége az Előfizetővel szemben már nem állt fenn.

(3) A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF Díjmellékletében meghatározott - díjának egyharmada.

(4) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

11.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség

(1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

11.3.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartamot túllépi.

(2) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- b.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta, így különösen, ha az kizárólag az ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott kiegészítő szolgáltatások működésére vonatkozik,
- c.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartam alatt elhárította,
- d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- j.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte.

(3) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az egyedi előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

(4) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a (3) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

11.3.2 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés

(1) Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt bármilyen igazolható módon tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett, a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.

(2) Az (1) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben a hozzáférési pont korlátozottan használható:

- a.) havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,
- b.) havidíj hiányában az utolsó 6 hónapban - vagy ennél rövidebb szolgáltatási időszak esetén a teljes időszakban – kiszámlázott díj egy havi (30 napi) átlagának 15%-a.

(3) Az (1) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.

(4) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt díjcsökkentés nyújtásáról értesíti, a díjcsökkentés az Előfizetőt minden, a díjcsökkentéssel - akár egyetlen napig - érintett hónap teljes havidíjára vagy havidíj hiányában annak a (2) bekezdés második alpontja szerinti díjátlagra megilleti. A (3) bekezdésben írt eset kivételével a díjcsökkentés mértéke az érintett szolgáltatás havidíjának 15%-át akkor sem haladhatja meg, ha Előfizető ugyanazon hónapban ugyanazon szolgáltatással kapcsolatban több hibát jelentett be és azokra egyenként díjcsökkentésre lenne jogosult.

11.4 A kötbér megállapítása és teljesítése

(1) A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségét, - ha annak az ÁSZF-ben írt feltételei fennállnak - az Előfizető erre irányuló nyilatkozata nélkül megállapítja, és kötbérfizetési kötelezettségét elsődlegesen jóváírással, ha pedig ennek feltételei nem állnak fenn, kifizetéssel teljesíti.

(2) A jóváírás átírás és áthelyezés esetén az ezek díját tartalmazó számlán történik, egyébként pedig

- a.) Előfizető havi díjfizetési kötelezettségének fennállása esetén a kötbérfizetési kötelezettség megállapítását követő havi elszámolások alkalmával jóváírással,
- b.) ilyen kötelezettség hiányában, vagy ha az a számlaösszeg miatt nem lehetséges, vagy amennyiben azt az Előfizető kifejezett írásbeli nyilatkozatával kéri, úgy a kötbér egy összegben történő megfizetésével.

12. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

(1) Az IPTV szolgáltatás előfeltétele a szélessávú adatátvitelre alkalmas hozzáférés biztosításához szükséges hálózat (Átviteli rendszer) előfizetői hozzáférési ponton való megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Kapcsolódó Eszközökkel (pl. digitális elosztó (Home Media Gateway), digitális vevőegység (Set-Top Box)).

(2) Az IPTV szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

13. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás

13.1 Adatkezelés

13.1.1 Adatvédelmi tájékoztató

(1) A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója az ÁSZF 5. sz. melléklete, mely részletezi az adatkezelés szabályait, a Szolgáltató által kezelt adatok körét, azok felhasználásának és átadásának kereteit. Az Adatvédelmi Tájékoztató a Szolgáltató internetes oldaláról letölthető, illetve megtekinthető az Ügyfélszolgálatokban.

13.1.2 Általános rendelkezések

(1) A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az Eht. 129.§. (6) e) pontja alapján az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

- a.) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
- b.) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,

13.2. Adatvédelem

(1) A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

(2) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban megtalálhatóak.

13.3 Adatszolgáltatás

(1) A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét, a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

14. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai

14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az Előfizetőt az IPTV- és a Kiegészítő szolgáltatások igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az IPTV szolgáltatás szabadáras.

(2) Az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- d.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetnie.

(3) A részletes díjszabást az ÁSZF 2. számú Melléklete (Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, az egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

14.1.1 Egyszeri díj

(1) A Szolgáltató eseti jelleggel nyújtott szolgáltatásaiért (pl. belépési, szerelési díj) jogosult ún. egyszeri díjat felszámolni.

14.1.2 Havi előfizetési díj

(1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, a használat módjától független – díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az előfizetési díj tartalmazhatja a díjcsomagban meghatározott kiegészítő szolgáltatások díját és az adatforgalom alapú díjazású szolgáltatások esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatmennyiség díját is.

14.2 Díjcsomagok

14.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat is kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.

(3) A díjcsomag lehet:

- a.) egyetemes, vagy
- b.) kereskedelmi

díjcsomag.

- (4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:
- a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz
 - (i) 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;
 - (ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
 - (iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

az irányadó eljárási rend szerint

- b.) módosítsa,
- c.) az értékesítésből kivezesse, majd
- d.) megszüntesse.

(5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti, hirdetmény megjelentetése és a hatóság értesítése útján. A Díjcsomag elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjcsomagából való törléssel megszünteti.

(7) Az IPTV szolgáltatás csatornakiosztását a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete, míg a műsorszolgáltatásokból a Szolgáltató által összeállított díjcsomagok díjait a jelen ÁSZF 2. sz. melléklet tartalmazza.

14.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például telefon és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag szerződésmódosítás keretén belül módosíthatja az igénybevett szolgáltatások körét.

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjcsomagja a 2.2. sz. mellékletben található.

14.2.3 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjcsomagot választja, úgy Szolgáltató az alapszolgáltatást (alapsomagot) tekinti elfogadottnak.

(2) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(3) Díjcsomag módosításkor az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. névleges vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

(4) A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét,

a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

(5) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

(6) A kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői (amennyiben és amilyen módon erről a Díjcsomag rendelkezik) a díjcsomagban igénybe vett kedvezmények ellentételeként kötelezettséget vállalhatnak arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszonyukat a díjcsomag szerinti számlázás kezdő hónapjától számított meghatározott ideig fenntartják, és Szolgáltatónak sem szolgáltatnak okot a jogviszony felmondására (hűségnyilatkozat). Amennyiben e kötelezettségnek nem tesznek eleget, kötbérfizetési kötelezettségük áll fenn az ÁSZF erre vonatkozó szabályai szerint.

(7) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjcsomagja szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek. Amennyiben a választott új díjcsomag is hűségnyilatkozathoz kötött, a váltással a hűségnyilatkozat időtartama újra kezdődik. Erre az Előfizető figyelmét külön, írásban, az egyedi előfizetői szerződésben, annak módosításakor kifejezetten fel kell hívni.

(8) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételeiről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(9) A Szolgáltató díjcsomag-módosítás esetén az ÁSZF 2. számú Mellékletében (Díjcsomag) meghatározott csomagváltási díjat számíthatja fel.

(10) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

(11) Az utólagos meghatalmazás 2.4.2.5. pont szerinti szabálya a díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

14.2.4 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

(1) Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

(2) Hűségnyilatkozatot egy meghatározott időre tesz az Előfizető, amely kifejezett, erre utaló nyilatkozata hiányában, automatikusan nem hosszabbodik meg. A hűségidőszak leteltének napjával a az Előfizető hűségnyilatkozatára tekintettel a Szolgáltató által nyújtott kedvezmény megszűnik. A Szolgáltató és az Előfizető azonban a hűségnyilatkozati kikötést tartalmazó Egyedi előfizetői szerződésben megállapodhatnak abban is, hogy a Szolgáltató az ott írt kedvezményeket a hűségidőszak elteltét követően is biztosítja az Előfizető számára.

(3) A hűségidőszak hosszát úgy állapítja meg a Szolgáltató, hogy az adott kedvezményre és az előfizetői szerződés egyéb feltételeire tekintettel az Előfizető számára ne jelentsen aránytalan mértékű kötelezettségvállalást.

(4) A napokban megállapított hűségidőszakba a kezdőnap nem számít bele. A hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

(5) Amennyiben Előfizető a hűségnyilatkozat időtartama alatt az előfizetői szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben az ÁSZF-ben, és az

Egyedi előfizetői szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni. A szankciók mértékére az ÁSZF 8.2.2 pont (2) bekezdése az irányadó.

14.3 A számla

14.3.1 A számla tartalma

- (1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.
- (2) A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.
- (3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.
- (4) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

14.3.2 A számla megküldése

- (1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.
- (2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 5. napjáig számlát küld az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a bruttó 400,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a 400,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek.
- (3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.
- (4) A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

14.3.3 A számla összegének kiegyenlítése

- (1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell befizetni.
- (2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.
- (3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.
- (4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.
- (5) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapdíjelemből, valamint a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke+ÁFA díjelemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA. A díjat a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete is tartalmazza.

14.4 Késedelmi kamat

- (1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.
- (2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
- (3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- (4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

14.5 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

- (1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.
- (2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az előfizetői hozzáférési pont korlátozására a 7.1 pontban írottak szerint.
- (3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a 1701-en, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató a 1701-en történt igazolásokat a befizetéstől számított maximum 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.
- (4) Ha az Előfizető az automatán valótlán befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.
- (5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

14.6 Az értékesítési akciók általános feltételei

- (1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni.
- (2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető
 - a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
 - b.) abban nem kíván részt venni.
- (3) Az akció feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.
- (4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciók előnyök lehetnek:
 - a.) a nem akciók díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása
 - b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
 - c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,

- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- e.) egyéb díjkedvezmény,
- f.) hűségjutalom,
- g.) ajándéksorsolás
- h.) egybek.

(5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjemet tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

(6) Az akció keretében igényelt távbeszélő állomásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

(7) Akcióban történő részvétel esetén sem feltétel a belépési díj összegének előzetes megfizetése, azonban a Szolgáltató az Előfizetőt a díj teljes kiegyenlítéséig a távhívásból és az emeldíjas szolgáltatások igénybevételéből kizárhatja. A belépési díj kiegyenlítésével az állomás teljes jogú használatra alkalmassá válik.

(8) A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírási kérelmek körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(9) Az Előfizető által történő felmondást, ha a Szolgáltatónak az Előfizetővel akciós Egyedi előfizetői szerződése van érvényben és előfizetésében több távbeszélő állomás van, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy az a legutolsó dátummal kötött akciós Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésére irányul.

(10) A Szolgáltató az akciós részvétel feltételeként hűségidőszak vállalását is meghatározhatja, amelyre a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

(11) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(12) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől eltérő nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy az akció keretében esetenként vállalt hűség-megállapodást megszegi. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést amennyiben ebben megegyeznek a felek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

(13) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

15. A felügyeleti szervek és elérhetőségük

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az ÁSZF 6. sz. mellékletben található, honlapjának címe: www.nhh.hu.

(2) A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szerveinek felsorolását és azok elérhetőségét az ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

16. Az ÁSZF közzététele

(1) A Szolgáltató az ÁSZF egyes módosításai során 2011. január 01. napjától a hirdetményi közzétételt kiegészíti azzal, hogy az előfizetők számára a hirdetményi közzétételt megelőzően megküldött számlalevélen felhívást közöl, amelyben tájékoztatja az Előfizetőket arról, hogy

- ÁSZF módosítást tervez,
- a módosítás mely ÁSZF-eket érint, és
- a módosításokról szóló hirdetmények melyik napilap mely lapszámaiban jelennek meg.

(2) Az ÁSZF legutóbbi módosításával egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hirdetményi közzététele napjától megtalálható a Szolgáltató honlapján [http://\(www.invitel.hu\)](http://www.invitel.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása egy naptári évre visszamenőleg.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben foglaltakon túl Szolgáltató - az ÁSZF 4. számú mellékletében felsorolt - értékesítési és ügyfélkapcsolati helyein elhelyezi és mindenki számára hozzáférhetővé teszi az ÁSZF nyomtatott formáját is, amelyet évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissít.