

**DigInStore**

**Eladáshelyi Kommunikációs és Üzletfejlesztési Zrt.**

**Trafik-TV**

**SZOLGÁLTATÁSAINAK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

## Tartalom

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, a megnevezésének, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	6
1.2.1. Személyesen .....	6
1.2.2. Telefonon.....	6
1.2.3. Interneten.....	6
1.2.4. Írásban .....	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége .....	6
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe .....	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
2. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....	7
2.1. A szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	7
2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás .....	7
2.1.2. A szolgáltatási igény bejelentése, az ajánlattétel, Szolgáltatási Szerződés létrehozásának és a szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az Igénylő: .....	7
2.1.3. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötése .....	8
2.1.4. Az igénybejelentéshez szükséges adatok .....	9
2.1.5. Szerződéskötéshez szükséges egyéb Előfizetői nyilatkozatok .....	9
2.2. Az Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	9
2.2.1. Az Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges adatok.....	9
2.2.2. A Felek jogai és kötelezettségei az Szolgáltatási Szerződés megkötésekor.....	9
2.2.3.....	9
2.2.3.1. Belépési díj .....	9
2.2.3.2. Az Szolgáltatási Szerződés feltételhez kötése .....	9
2.2.3.3. Az Előfizető ellenőrzése.....	10
2.2.3.4. A megadott adatok igazolása.....	10
2.2.4. Egyéb, az Egyedi Szolgáltatási Szerződéseket érintő rendelkezések.....	10
2.2.4.1. További feltételek megállapítása .....	10
2.2.4.2. További személyek az Szolgáltatási Szerződésben .....	10
2.2.4.3. Kiegészítő szolgáltatások .....	10
2.2.4.4. Szolgáltatás létesítése bérelt ingatlanon .....	10

2.2.5. Az Szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	10
2.2.6. Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban .....	11
2.3. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	11
2.3.1. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán.....	11
2.3.2. Az Igénylő ellenőrzése .....	11
2.3.3. A Szolgáltató jogai az igénybejelentés vizsgálata kapcsán .....	11
2.3.4. Az igénybejelentés Szolgáltató általi befogadását követő eljárás .....	11
2.3.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai .....	12
2.3.5.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai .....	12
2.3.5.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai.....	12
2.3.5.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jóállás .....	12
2.4. Az Szolgáltatási hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	13
2.4.1. A szolgáltatás létesítésének költsége.....	13
2.4.2. A szolgáltatás telepítése, az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítése .....	13
2.4.3. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok.....	14
3. A SZOLGÁLTATÁSI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	16
3.1 A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatási szolgáltatás leírása .....	16
4. A SZOLGÁLTATÁSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	16
4.1. Az Szolgáltatási végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	16
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....	17
5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	17
5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére .....	17
5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt.....	17
5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése .....	18
5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség.....	18
5.2. A szolgáltatás korlátozásának, minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai .....	18
5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei.....	18
5.2.2. A korlátozásról történő értesítés.....	19
5.2.3. A korlátozás megszüntetése .....	19
5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak .....	19
5.2.5. A korlátozás speciális esetei.....	19

5.3. A szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	19
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	21
6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei .....	21
6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége .....	21
6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása.....	21
6.1.4. A hibaelhárítás határideje.....	22
6.1.5. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében.....	22
6.1.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén .....	23
6.2. Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	23
6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése .....	23
6.2.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért .....	23
6.2.3. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja .....	23
6.2.4. Vis maior .....	24
6.2.5. Az Előfizető jogorvoslati jogai.....	24
6.3. Az Szolgáltatási panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 24	
6.3.1 Az Szolgáltatási panaszok kezelése.....	24
6.3.2. A panaszbejelentés módja .....	24
6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja .....	24
6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán .....	25
6.3.5. Díjreklamáció .....	25
6.3.6. Kártérítési igények intézése.....	26
6.4 Az ügyfélszolgálat működése az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	26
6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	26
6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése .....	26
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	26
7. DÍJAK, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS,.....	28
7.1. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, kell fizetni. ....	28
7.1.1. A díjak módosítása .....	28
7.1.2. A hibaelhárítás költsége .....	28
7.1.3. Számlázási időszak.....	28
7.1.4. A számla tartalma .....	29

7.1.5. Összevont számlázás .....	29
7.1.6. A számlával összefüggő további rendelkezések.....	29
7.1.7. A számlázás integritása .....	29
7.1.8. A díjkiegyenlítés határideje .....	30
7.1.9. Késedelmi kamat .....	30
7.1.10. Az elektronikus számla.....	30
7.1.11. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén.....	31
7.1.12. A határozott időtartamú Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak.....	31
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	31
7.2.1. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben .....	31
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	32
7.3.1. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért ..	32
8. AZ SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	32
8.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak .....	33
8.2. A határozott idő letelte .....	33
9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	33
9.1. Általános szabályok.....	33
9.1.1. Számlázással összefüggő adatok .....	33
9.1.2. Közvetlen értesítési elérhetőségek .....	33
9.1.3. Telefonos hangrögzítés.....	34
9.1.4. Az adatok továbbításának esetei.....	34
9.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	34
9.2.1 Belső adatvédelmi felelős.....	35
9.2.2. Adatbiztonság.....	35
10. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE .....	35
11. AZ SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	36
11.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	36
11.1.1. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre.....	36
11.1.2. Az Előfizető értesítése a módosításokról .....	36

11.1.3. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel .....	37
11.1.4. A nyilatkozattétel elmulasztása .....	37
11.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	37
11.2.1. Az áthelyezés.....	38
11.2. 2. Az átírás.....	38
11.2.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	39
11.2.4. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	40
11.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	40
11.3.1. A határozott idejű Szolgáltatási szerződés rendes felmondással nem mondható fel .....	40
11.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása .....	40
11.3.3. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés felmondása díjtartozás miatt .....	40
11.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	41
11.4.1. A határozott idejű Szolgáltatási szerződés rendes felmondással nem mondható fel. Az azonnali hatályú felmondás jogát az Előfizető csak abban az esetben gyakorolja jogszerűen, ha a felmondás közlésével egyidejűleg legfeljebb 8 napon belül biztosítja a Szolgáltató tulajdonát képező valamennyi eszköz rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban történő, leltár szerinti tételes átadását is. ....	41
11.4.2. Határozott időtartamú Szolgáltatási szerződés rendkívüli felmondása .....	41
12. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HASZNÁLT LEGGYAKORIBB FOGALMAK .....	42
13. MELLÉKLETEK .....	44

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

DigInStore Eladáshelyi Kommunikációs és Üzletfejlesztési Zártkörűen működő Részvénytársaság  
(a továbbiakban: DigInStore Zrt., illetve Szolgáltató)

Székhely: 3200. Gyöngyös, Kenyérgyári út 11.

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

#### 1.2.1. Személyesen

Személyes ügyintézés céljából az Ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási időben állnak az Előfizetők rendelkezésére. A Központi Ügyfélszolgálati iroda címe és nyitva tartása:  
1151. Budapest, Rákos út 231. Hétfő - Péntek: 08:00 - 16:00

#### 1.2.2. Telefonon

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat a nap 24 órájában, az év 365 napján elérhető. (Rögzítő)  
A Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatának és Hibabejelentőjének telefonszáma: 0630/314-0044  
E telefonszám belföldi hálózatokból helyi tarifával hívható.

#### 1.2.3. Interneten

A Szolgáltató az Előfizetők részére interneten történő ügyintézés is lehetővé tesz (továbbiakban: „Ügyfélkapu”). Az Ügyfélkapu hozzáférést és így az ezen keresztüli ügyintézés lehetőségét a Szolgáltató kizárólag már előfizetéssel rendelkező és e szolgáltatást igénybe vevő Előfizetők számára biztosítja. Az Ügyfélkapuról a Szolgáltató honlapján található részletesebb információ.

#### 1.2.4. Írásban

Az alábbi elérhetőségeken  
Postai úton: 1385 Budapest, Pf.: 832.  
e-mail: [ugyfelszolgalat@diginstore.hu](mailto:ugyfelszolgalat@diginstore.hu)

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége

Ügyfélkapun keresztül, vagy

[www.diginstore/hibabajelentes](http://www.diginstore/hibabajelentes) elérhetőségen

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató honlapja a [www.diginstore.hu](http://www.diginstore.hu) címen érhető el.

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit a honlapján, a [www.digiinstore.hu/aszf](http://www.digiinstore.hu/aszf) menüpont alatt, valamint az Ügyfélszolgálaton hozzáférhetővé teszi.

## 2. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatási szerződés létrejöttére és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó teljes folyamatot az ÁSZF feltételei szabályozzák, az egyedi szerződésekben külön nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

2.1. A szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltatási Szerződés tartalmát a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-je és az Előfizetővel külön megkötött Szolgáltatási Szerződés rendelkezései együttesen képezik.

A Szolgáltató az Szolgáltatási Szerződés megkötését megelőzően elektronikus úton, írásban vagy szóban tájékoztatja az Előfizetőt és bemutatja a szerződés részletes feltételeit.

A Szolgáltatási Szerződés Előfizető által történő aláírása, a szerződés végleges, szabályszerű megkötése önmagában igazolja, hogy a Szolgáltató minden, jogszabályban előírt, és az ilyen jogviszonyokban egyébként szokásos tájékoztatási kötelezettségét teljesítette.

A Szolgáltatási Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a Szolgáltatási szerződés teljes időtartama alatt várható valamennyi költség és vagy díj összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatás elemként külön-külön, valamint összesítve.

Költségnek minősül jelen esetben a Szolgáltatási Szerződés keretében a díjsomag havi vagy időszakos díja.

A távollévők között írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Szolgáltatási szerződés létrejöttének időpontjáról, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges, és a Szolgáltatási szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül nyilatkozik és értesíti az Előfizetőt arról, hogy:

- a. az igényt teljesíti;
- b. az igény teljesíthető, de:
  - a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 120 napot, vagy
- c. az igényt nem teljesíti.

2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás

A Szolgáltató az igény teljesíthetősége esetén az értesítéssel egyidejűleg közli az Igénybejelentést tevővel az ajánlat elfogadást, Szolgáltatási Szerződés létrejöttét, és a szerződéssel összefüggő további eljárás menetét

A Szolgáltató jogosult indoklás nélkül elutasítani az Igénylőnek a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését.

2.1.2. A szolgáltatási igény bejelentése, az ajánlattétel, Szolgáltatási Szerződés létrehozásának és a szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az Igénylő:

- a. személyesen az ügyfélszolgálati irodán, illetve a Szolgáltató Kijelölt képviselőjénél;
- b. vagy írásban;



- c. vagy egyéb módon (emailen vagy a Szolgáltató honlapján);
- d. vagy szóban (telefonon keresztül);
- e. a továbbiakban összefoglaló elnevezéssel: maradandó módon jelezze a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató felé.

### 2.1.3. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötése

Felek az Szolgáltatási szerződést előzetes egyeztetést követően írásban kötik meg.

Írásbeli szerződéskötés esetén a szerződéskötéskor a Szolgáltató az Szolgáltatási Szerződés egy példányát írásban átadja az Előfizető részére.

Közvetlen írásbeli szerződéskötésre vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy az általa szerződéskötéssel Megbízott, kijelölt képviselőkön keresztül kerülhet sor.

Távollévők közötti szerződéskötésre kerül sor levélen vagy faxon, online és telefonon beérkezett igénybejelentések esetében. Ilyen esetekben a Szolgáltató a szerződéskötés tényét utólag minden esetben megerősíti, mely a Szolgáltatási Szerződés általa aláírt példányának az Előfizetőhöz történő eljuttatásával történik.

#### A Szolgáltatási Szerződés

- a. jelenlévők között – a Szolgáltatási Szerződés aláírásával.
- b. távollévők között - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Szolgáltatási Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának a Szolgáltató által történő elfogadásával jön létre.

A Szolgáltató a szerződést papír alapon, és/vagy elektronikus úton köteles az Előfizető részére átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Szolgáltatási Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

Szolgáltatási Szerződéshez szükséges adatok:

a) adatok, amennyiben értelmezhető:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ae) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartók és azok elérhetőségei;

b) a Szolgáltató adatai:

- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége,
- bf) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

c) a Szolgáltatási Szerződés tárgya:

- ca) a szolgáltatás, a díjsomag megnevezése,
- cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- cc) a díjfizetés módja,
- cd) a számlakibocsátás határideje,

#### 2.1.4. Az igénybejelentéshez szükséges adatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és a Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, melyek megegyeznek a 2.1.4. pontban leírtakkal.

#### 2.1.5. Szerződéskötéshez szükséges egyéb Előfizetői nyilatkozatok

Az Igény bejelentés kitöltésével az Előfizető úgy nyilatkozik:

- a. A hozzáférési pont használatának jogszerűsége biztosított (tulajdonos, bérlő, vagy más jogcímen használó).
- b. Az érintett ingatlanon van kiépített Internet elérhetőség.
- c. Hozzájárul az adatállományban szereplő adatainak az értékesítési és üzletszerzési célú felhasználásához.
- d. Megadott elérhetőségi felhasználásával szolgáltató közvetlenül értesítheti az igénybejelentésével kapcsolatban, illetve az Szolgáltatási Szerződés létrejöttét követően a szerződést érintő esetleges változásokról, módosulásokról, valamint a szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról, illetve az esetleges díjtarozásokról.

#### 2.2. Az Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az alábbiakban az igénybejelentés megtételéhez szükséges adatokat és nyilatkozatokat bemutató részben meghatározott adatokon és nyilatkozatokon felüli további, a Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges adatok, információk és nyilatkozatok kerülnek felsorolásra.

##### 2.2.1. Az Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza az igénybejelentést meghaladóan a következő adatokat és tájékoztató információkat:

1. a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme, cégjegyzékszáma;
2. a Központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége, a hibabejelentő elérhetősége, illetve a Szolgáltató internetes honlapjának címe;
3. a Szolgáltatási szolgáltatás pontos meghatározása, díjcsomag megnevezése és díja,
4. a díjfizetés, annak módja és számlázás feltételei, a szolgáltatás kiépítésének feltételei és határideje,
5. az Előfizető számára biztosított Szolgáltatási azonosítók, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök, berendezések felsorolása, jellege és darabszáma, és azok esetleges díja;
6. a szolgáltatás igénybevételének tervezett ideje, határnapja; a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének tényleges határideje;
7. a díjfizetés módja; számlakibocsátás határideje;
8. szerződéskötés helye, ideje;
9. az előfizető hívószáma;
10. az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége;
11. a Szolgáltatási szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;

##### 2.2.2. A Felek jogai és kötelezettségei az Szolgáltatási Szerződés megkötésekor

##### 2.2.3.

##### 2.2.3.1. Belépési díj

A Szolgáltató jogosult az Szolgáltatási Szerződés megkötésekor, illetve a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri, ún. belépési díjat felszámítani.

##### 2.2.3.2. Az Szolgáltatási Szerződés feltételhez kötése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötését feltételekhez kösse.

#### 2.2.3.3. Az Előfizető ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrehozásához megadott adatok valódiságát, illetve az Előfizető fizetőképességét a jelen ÁSZF-ben az igénybejelentés ellenőrzése kapcsán leírtakhoz hasonlóan ellenőrizze.

#### 2.2.3.4. A megadott adatok igazolása

Az előfizető a szerződéskötéshez szükséges adatait gazdasági társaság esetén 30 napnál nem régebbi – cégkivonattal, tovább hatályos létesítő okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának, vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatásával, vagy elektronikus úton történő megküldésével köteles igazolni. A Szolgáltató a bemutatott iratokról jogosult másolatot készíteni. Ezen okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

#### 2.2.4. Egyéb, az Egyedi Szolgáltatási Szerződéseket érintő rendelkezések

##### 2.2.4.1. További feltételek megállapítása

Az Egyedi Szolgáltatási Szerződések jelen ÁSZF-ben szereplő, kötelező tartalmi elemein kívül a Felek közös megegyezéssel további feltételeket is meghatározhatnak.

##### 2.2.4.2. További személyek az Szolgáltatási Szerződésben

Az Előfizető helyett és nevében meghatalmazott is eljárhat, aki a meghatalmazás tényét legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással köteles igazolni, ilyen esetben a meghatalmazást az Egyedi Szolgáltatási Szerződéshez mellékelni kell.

##### 2.2.4.3. Kiegészítő szolgáltatások

Amennyiben adott szolgáltatás tekintetében azt jelen ÁSZF Mellékletei lehetővé teszik, az alapszolgáltatás mellett kiegészítő szolgáltatás, illetve szolgáltatások is igénybe vehetők.

Ezen kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szerződés megkötésének és hatályosságának feltétele, hogy az Előfizető érvényes és élő alapszolgáltatásra vonatkozó Egyedi Szolgáltatási Szerződéssel rendelkezzen.

A kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szerződés módosulása, illetve megszűnése az Egyedi Szolgáltatási Szerződés hatályát nem érinti, míg amennyiben az alapszerződés megszűnik, vagy szünetelésre kerül, úgy a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződés is megszűnik, illetve szünetel.

##### 2.2.4.4. Szolgáltatás létesítése bérelt ingatlanon

A Szolgáltató jogosult egyéni mérlegelésétől függően legfeljebb 6 havi szolgáltatási díj óvadékként történő letételét kikötni

#### 2.2.5. Az Szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.

A Szolgáltató az igénybejelentések, illetve a megkötött Szolgáltatási Szerződések naprakész nyilvántartására ún. Ügyfélnyilvántartó Rendszert üzemeltet.

A Szolgáltató az igénybejelentéseket igény bejelentési nyilvántartási szám, a Szolgáltatási Szerződéseket szerződésszám alapján tartja nyilván.

Az Ügyfél-nyilvántartó Rendszerben szereplő adatokat a Szolgáltató bizalmasan, a Szolgáltató által alkalmazott adatvédelmi elveknek megfelelően kezeli, az adatokhoz korlátozott és különböző biztonsági szinteknek megfelelő hozzáférést enged, a rendszerből adattovábbítás csak a feljogosított szervezeteknek, illetve személyeknek a jogszabályi keretek között történik.

Az Előfizetőnek bármikor joga és lehetősége van megismerni, hogy róla a Szolgáltató milyen adatokat tart nyilván a rendszerben.

#### 2.2.6. Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban

Az Igénylő az igénybejelentésben, illetve az Előfizető az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben szereplő adataiban, különösen a képviselője személyében, valamint jogállásában bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.

Adatváltozás igazolásához és annak átvezetéshez az Előfizető a szerződéskötésre előírt okmányokat köteles átadni a Szolgáltató részére.

Az Adatváltozás átvezetésekor a Szolgáltató jogosult alkalmanként, az ezt követően esedékes szolgáltatási díjon felül 10.000,- Ft adminisztrációs díját is kiszámlázni az Előfizető felé.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul, írásban tájékoztatni arról, ha vele szemben csőd - vagy felszámolási eljárást kezdeményeznek (vállalkozó esetén vállalkozói igazolványát visszavonják) illetve, ha elhatározza végelszámolással történő megszűnését, vagy vállalkozói igazolványának visszaadását.

A Szolgáltatót az adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő, az Előfizetőt ért kárért felelősség nem terheli. Ezzel szemben az Előfizető felel minden olyan, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő kárért, amely a Szolgáltatót a mulasztásból következően éri.

### 2.3. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

#### 2.3.1. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán

A Szolgáltató az igénybejelentést követően egyedi döntése alapján megtagadhatja az ajánlat elfogadását és a Szolgáltatási Szerződés megkötését, vagy azt további feltételek teljesítéséhez kötheti.

#### 2.3.2. Az Igénylő ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességéről, üzleti referenciáiról (megbízhatóságáról) harmadik személytől közvetlenül szerezzen be információkat.

#### 2.3.3. A Szolgáltató jogai az igénybejelentés vizsgálata kapcsán

Amennyiben az igénybejelentés a minimális adatokat nem vagy hibásan, pontatlanul, illetve nem értelmezhető módon tartalmazza, úgy a Szolgáltató az igénybejelentés beérkezését követő 8 napon belül írásban vagy szóban, vagy más módon (e-mail-en) felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére.

Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése. Ellenkező esetben a bejelentés érvénytelennek minősül.

#### 2.3.4. Az igénybejelentés Szolgáltató általi befogadását követő eljárás

Amennyiben a Szolgáltató az Szolgáltatási hozzáférési pont létesítésére képes, és az igénybejelentés megfelel a fent meghatározottaknak, úgy a Szolgáltató elfogadja az igénybejelentést és a bejelentés napjával - ami a bejelentés hiánytalan tartalmú példányának a Szolgáltatóhoz való megérkezésének napja - nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén az Igénylő által erre a célra megadott elérhetőségen keresztül időpontot egyeztet – legfeljebb az Szolgáltatási Szerződés megkötésétől számított 30 napon belüli időpontra – a szolgáltatás telepítésére, az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítésére és a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére.

### 2.3.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

#### 2.3.5.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételére az Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott időtartamban jogosult.

Kivételt képez e szabály alól, ha a körülményekben lényeges változás – így különösen jogszabályi változás – következik be, ilyen esetekben ugyanis vagy e jogszabályi változásra tekintettel, vagy más lényeges változás miatt az Szolgáltatási Szerződés tartama is megváltozhat.

A felek a szolgáltatás igénybevételét szüneteltethetik. A szüneteltetés tartama alatt az Szolgáltatási Szerződés továbbra is hatályban marad, a díjfizetésről vagy annak átmeneti felfüggesztéséről az arra okot adó körülmény figyelembe vételével a Szolgáltató jogosult dönteni.

#### 2.3.5.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai

A Szolgáltató szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás kizárólag a valamely Internet szolgáltató ellátási területén, illetve kiépített hálózatán érhető el,

Amennyiben az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítését Internet szolgáltatók által még el nem látott területre igénylik, illetve a Szolgáltató ellátási területére, de olyan hálózatra, amelyen az igényelt szolgáltatás nem érhető el, úgy, a benyújtott igény csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.

#### 2.3.5.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára. Minden más esetben az Előfizető felelőssége, hogy adott eszköz alkalmas-e, megfelelő-e a szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, általa biztosított és tulajdonát képező eszközökért, berendezésekért működő képességért felelősséget vállal. Meghibásodás esetén a hibát helyszíni javítás, vagy csere útján hárítja el.

Az eszközökön kizárólag a Szolgáltató által megbízott személy végezhet javítást, vagy hajthat végre cserét. Az Előfizető felel minden olyan kárért, amely abból eredően következik be, hogy az eszközt nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, átalakítja, vagy azt nem a Szolgáltató által megbízott személy javítja.

A Szolgáltató nem felel az olyan meghibásodásokért, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, Berendezések vagy szerelési anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek.

Az elvégzett munkálatok Hivatalos szerelő általi végrehajtását az Előfizető vagy megbízottja a szerelési Munkalap aláírásával igazolja, ismeri el. A szerelési cselekmények elvégzése csakis a szerelési Munkalap aláírása ellenében fogadhatók el érvényesnek.

Az Előfizető javítási igényét személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon, valamint a hiba bejelentési elérhetőségeken keresztül közölheti a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató a hiba jellegétől függően - amennyiben az Előfizető fentiek szerint meghatározott, szabálytalan tevékenységével függ össze - javítási és kiszállási díjat számolhat fel.

Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Előfizető által használt eszköz veszélyezteti, zavarja, akadályozza, illetve potenciálisan alkalmas a Szolgáltató szolgáltatásainak, hálózatának vagy rendszereinek működésének veszélyeztetésére, zavarására, akadályozására (a továbbiakban: akadályozás), akkor az előfizetőt felszólíthatja ezen eszközök használatának mellőzésére. Amennyiben Előfizető ezen felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére, illetve az ÁSZF-ben számára biztosított további lehetőségek alkalmazására.

Az Előfizető teljeskörű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített Szolgáltatási hozzáférési ponton keresztül történik.

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

Előfizető a szolgáltatás igénybevételére az Szolgáltatási Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon és feltételekkel, az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttét követően van lehetősége az Előfizetőnek.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Egyedi Szolgáltatási Szerződés alapján őt megillető jogokat harmadik személyre a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül átruházza.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű és szerződészerű használat ellenőrzésére és szükség esetén az Előfizetőt ennek betartására felszólítani, vagy vele szemben jelen ÁSZF-ben biztosított szankciókat alkalmazni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítését, illetve a Szolgáltatási Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) a Szolgáltatási Szerződés megkötését követő 30 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban.

Amennyiben a Felek az Szolgáltatási hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapotodnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Szerződés megkötésétől számított 120 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi.

#### 2.4.1. A szolgáltatás létesítésének költsége

A Szolgáltató az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítéséért és a Szolgáltató hálózatához való csatlakozásáért jogosult belépési díjat felszámolni, illetve az ezzel kapcsolatban felmerült külön költségekért jogosult ún. szerelési díjat felszámolni.

#### 2.4.2. A szolgáltatás telepítése, az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítése

A szolgáltatás létesítését, az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítését, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezés és egyéb eszközök felszerelését, illetve beüzemelését a Szolgáltató megbízásából eljáró, igazolvánnyal rendelkező Hivatalos szerelő végzi el, az Előfizetővel egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles biztosítani, hogy az általa létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy az általa megbízott Hivatalos szerelő az Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítése érdekében szükséges felmérések és szerelési munkák elvégzése céljából beléphessen.

Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató jogosult új időpontot felajánlani a felmérések elvégzésére, vagy ha ez lehetetlen, illetve ha a belépést az Előfizető nem teszi lehetővé az igénybejelentést törölni és a szerződés-kötéstől elállni, illetve a megkötött Szolgáltatási Szerződést felmondani.

Az Szolgáltatási hozzáférési pont létesítése, mely szolgáltatásonként eltérő -egy darab – Digital Signage monitor/TV készülék kiépítését foglalja magában, hacsak erről a Felek máshogy nem állapodnak meg. Több Szolgáltatási hozzáférési pont, illetve egy létesítési címre egyidejűleg több szolgáltatás telepítéséről minden esetben külön állapodnak meg a Felek. A Szolgáltatási hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magába az Előfizető saját, belső (a létesítési helyként megjelölt ingatlanon belüli) hálózatának kiépítését, bővítését, fejlesztését, illetve a szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételét.

Az egyedi hozzáférési pont létesítésével, kiépítésével kapcsolatos díjak, illetve az esetleges további, az Előfizetőt terhelő költségek tartalmát és mértékét a Szolgáltató az egyedi Szolgáltatási szerződésben határozza meg.

A felhasznált szerelési anyagokat megnevezés és mennyiség szerint az Egyedi Szolgáltatási Szerződéshez tartozó ún. Beüzemelési jegyzőkönyvre vagy Munkalapra vezeti fel a Hivatalos szerelő, melyet Előfizető, vagy megbízottja, aláírásával ismer el és fogad el kötelezőnek, és amelyről másolatot kap a kitöltést követően. A Szolgáltató ezen Beüzemelési jegyzőkönyv vagy Munkalap alapján - amennyiben az indokolt - számlát állít ki - melyet az Előfizető a számlán megjelölt időpontig köteles megfizetni.

Ha a Hivatalos szerelő azt észleli, hogy a Berendezés felszerelése technikai, fizikai vagy bármely más akadályba ütközik, erről értesíti a Szolgáltatót, aki az Előfizetővel 15 napon belüli időpontra új időpontot egyeztet a Berendezés felszerelésére, a szolgáltatás létesítésére, illetve az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötésére, figyelembe véve a Berendezés felszerelésének és üzembe helyezésének megfelelő feltételeinek biztosításához szükséges időt. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az újonnan kitűzött időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Berendezés felszereléséhez szükséges feltételeket (szilárd falfelület, 230 Volt hálózati áramellátás, valamint Internet elérhetőség (LAN, WiFi)) az Előfizető saját költségén köteles biztosítani.

#### 2.4.3. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges egyéb eszközöket és Berendezéseket úgy igyekszik elhelyezni, hogy azok a létesítési helyként megjelölt ingatlan használatát ne befolyásolják hátrányosan, illetve ne járjanak az ingatlan szükségtelen átalakításával.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, viszont biztosítani, illetve tűrni köteles, hogy a Szolgáltató a hálózathoz hozzáférjen, és azon - szükség esetén - hibaelhárítási munkákat végezzen.

Amennyiben a szolgáltatások telepítéséhez vagy javításához szükséges szerelési munkálatok elvégzéséhez a Szolgáltatási hozzáférési pontként megjelölt ingatlanon műemléki, szakhatósági vagy lakóközösségi engedélyek vagy más hasonló hozzájárulások szükségesek, azok beszerzéséről Előfizető köteles gondoskodni. Szerelési munka csak ezek megléte esetén kezdhető meg. Amennyiben ezen hozzájárulásokat az Előfizető a szerelési munkálatok megkezdéséig nem képes beszerezni, és a munkálatok ebből kifolyólag elmaradnak, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséért, korlátozott igénybevételéért nem tehető felelőssé. Az esetlegesen engedélyek nélkül elvégzett szerelési munkálatokkal okozott esetleges károkért a Szolgáltató szintén nem tehető felelőssé.

Az Előfizető köteles tiszteletben tartani, hogy a részére rendelkezésre bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez használt Berendezés üzemeltetése során használt szoftver a Szolgáltató és/vagy harmadik személy - pl. a szoftverfejlesztő -, jogtulajdonos szellemi tulajdonát képezi. A szolgáltatás igénybevétele során ezen harmadik személy külön engedélye nélkül nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személy(ek)nek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtése, illetőleg az arra irányuló kísérlet. Amennyiben ezen kötelezettségét az Előfizető megsérti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Szolgáltatási Szerződést megszüntetni, továbbá kártérítési igénnyel fellépni.



### 3. A SZOLGÁLTATÁSI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatási szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott különböző szolgáltatások tartalmát jelen ÁSZF. Mellékletei határozzák meg részletesen.

### 4. A SZOLGÁLTATÁSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket, valamint meghatározásuk és mérésük módját, ellenőrzését jelen ÁSZF Mellékletei tartalmazzák.

#### 4.1. Az Szolgáltatási végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezés csatlakoztatható.

A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja,

A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze. A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát – üzembe helyezéskor, javításkor vizsgálni, de erre nem köteles.

Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Szolgáltatási hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Szolgáltatási Szerződést megszüntetni.

## 5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

A szolgáltatás a Szolgáltatási Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, két kivétellel, ezek a szüneteltetés, illetve a korlátozás időtartama.

5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató a szolgáltatást a kérelemben meghatározott ideig szünetelteti. A kérelem benyújtható írásban (levélben), e-mailben, illetve személyesen ügyfélszolgálaton keresztül.

A kérelemben egyértelműen azonosítani kell magát az Előfizetőnek (név és létesítési cím, továbbá szerződésszám), pontosan meg kell jelölnie a szüneteltetni kívánt szolgáltatást – ha több szolgáltatást is igénybe vesz – és a szünetelés kezdő időpontját, valamint időtartamát.

Amennyiben az Előfizető több szolgáltatást is igénybe vesz, kérheti a szüneteltetést egyes szolgáltatásokra – illetve az általa igénybe vett összes szolgáltatásra is. Amennyiben az Előfizető kérelmében nem jelöli meg pontosan a szüneteltetni kívánt szolgáltatásokat, illetve e nyilatkozatát a Szolgáltató felhívására sem pótolja, úgy valamennyi általa igénybe vett szolgáltatás, szüneteltetésre kerül.

Szüneteltetés legalább 1 hónapra kérhető. A folyamatos szüneteltetés időtartama Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot nem haladhatja meg. A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szüneteltetés meghosszabbítása), csak akkor kérhető, ha a szüneteltetési időtartamok összege az adott 1 éves (január 1. – december 31.) időszakban nem haladja meg a 3 hónapot.

Amennyiben az Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartamú szerződés tartama alatt kéri, a határozott idő a szüneteltetés idejével meghosszabbodik.

A kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontjaként megjelölt időpontot megelőzően 30 nappal kell benyújtani. A kérelemben foglaltakat a Szolgáltató megvizsgálja és amennyiben a szüneteltetés technikailag megoldható, azt a kérelem beérkezését követő 15 napon belül visszajelzi az Előfizető felé.

A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja. melyről az Előfizetőt a szüneteltetési kérelemben meghatározott elérhetőségén legkésőbb 24 órán belül tájékoztatja.

Ettől korábbi időpontban a szüneteltetés feloldására csak az Előfizető kifejezett visszakapcsolási igénye esetén van mód. A visszakapcsolási igény a szüneteltetéshez hasonló módon és formában kérhető a Szolgáltatótól egyes szolgáltatásokra, illetve az Előfizető által igénybe vett összes szolgáltatásra.

A Szolgáltató a visszakapcsolási igénynek azonnal, de legfeljebb az igény beérkezésétől számított 5 napon belül, díjmentesen tesz eleget, amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges a Szolgáltató időpontot egyeztet az Előfizetővel a visszakapcsolási igény teljesítésére. Helyszíni intézkedés esetén a Szolgáltató jogosult visszakapcsolási kiszállási díjat felszámolni.

A szüneteltetés az Egyedi Szolgáltatási Szerződés folytonosságát nem érinti.

Szüneteltetés díjmentesen évente egyszer kérhető. A szüneteltetés időtartamára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A csökkentett díj mértékét, illetve a több szolgáltatásra kiterjedő szüneteltetés díját, valamint az egy éven belül ismételt kért szüneteltetés díját jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).

A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.

A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 5 napot nem haladhatja meg.

Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.

A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Szolgáltatásit. Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 16. Fejezetében meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képűjság csatornán keresztül is.

Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

#### 5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.

A Szolgáltató ilyen okokból történő szüneteltetés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szüneteltetés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### 5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség

A szolgáltatás szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel. E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás idejét –, vagy ha a szüneteltetés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó csökkentett díj megfizetésére nem köteles. Egyebekben az Előfizető a jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott szüneteltetési díjat köteles megfizetni.

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése esetén a Szolgáltató semmiféle felelősséggel nem tartozik a szolgáltatásai szüneteltetése miatt.

### 5.2. A szolgáltatás korlátozásának, minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek tartalmának lassítására, módosítására, csökkentése, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató csak kivételesen és az Előfizető értesítése mellett jogosult.

#### 5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

- a. az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Szolgáltatási hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;
- b. az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c. az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

#### 5.2.2. A korlátozásról történő értesítés

A Szolgáltató a korlátozásról mindig annak végrehajtását közvetlenül megelőzően vagy azzal egy időben értesíti az Előfizetőt jelen ÁSZF 16. Fejezetében foglaltak szerint, egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.

A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

#### 5.2.3. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor a felek a Szolgáltatási szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató- az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában- a korlátozást az Szolgáltatási szerződés megszűnéséig fenntartja.

#### 5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési felszólítás, a szolgáltatás korlátozásáról, valamint a szolgáltatás felmondásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A.-D. Mellékleteiben kerül meghatározásra.

#### 5.2.5. A korlátozás speciális esetei

A Szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha azt hatósági döntés rendeli el.

Ilyen esetekben a Szolgáltató a hatósági döntésben foglaltaknak megfelelő módon és terjedelemben korlátozza a szolgáltatást.

Az ilyen okból történő korlátozásból származó esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen módon nem tehető felelőssé.

#### 5.3. A szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása miatt mégsem kíván felmondási jogával élni, jogosult a szolgáltatást Felfüggeszteni a díjhátralékot behajtani vagy harmadik fél részére behajtásra átadni. A Szolgáltató a szolgáltatás ezen felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára jogosult az Egyedi Szolgáltatási Szerződést felmondani.

A Szolgáltatási szerződés felmondásra került a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítést véglegesen megtagadni.

## 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja.

E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képző pontig, az Szolgáltatási hozzáférési pontig garantálja. Az Szolgáltatási végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére. Minden más esetben a végberendezés használhatóságát biztosító eszközökért és/vagy szolgáltatásokért, azok karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel.

Jelen ÁSZF alkalmazása során Szolgáltatási hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hiba bejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Szolgáltatási Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés).

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

### 6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdi a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében, melynek határideje a bejelentéstől számított 72 óra.

A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő vállalkozás és bejelentő személye.

Amennyiben a kijavításhoz az Előfizető vagy harmadik személy – hatóság, közmű- vagy más szolgáltató vagy ingatlantulajdonos – hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie azzal, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárításra rendelkezésre álló határidőbe.

### 6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

Részletesen az 1.3 pontban található. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy elektronikus úton csak a hibabejelentő@diginstore.hu, email címre érkező bejelentést tekintse tényleges hibabejelentésnek. Az email útján érkező hibabejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű hibaleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a hibabejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

### 6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt, a hibaelhárítástól számított egy évig megőrizni.

Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizető azonosítóját;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- f) az előfizető értesítésének módját és időpontját,

A hiba feltárására tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:

1. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
2. a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
3. a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
4. a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
5. további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
6. a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

#### 6.1.4. A hibaelhárítás határideje

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát – ha az a Szolgáltató hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítani. Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (például, ha az Előfizető nem volt elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő e kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba nem számít bele, ezen időszakra az Előfizető díjfizetésre köteles.

Szintén nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizető által meghatározott időpontig eltelt időtartam, ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba kijavítására a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt mégsem volt lehetőség, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be.

#### 6.1.5. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel együtt kell működnie.

Ennek keretében a hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa, használója túrni köteles, és biztosítania kell előzetes értesítés alapján a Szolgáltatót, illetve a Hivatalos szerelő számára az ingatlan területére való belépést, valamint ott a kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából a szükséges munkálatok elvégzését.

Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult felmerült költségeit felszámítani.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítási tevékenységet hiúsít meg, felel az e tevékenysége során a Szolgáltatónál okozott vagy nála jelentkező bármilyen kárért.

#### 6.1.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti és együttműködik vele a hiba kijavításában.

Ha a Szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni. Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követelhet.

### 6.2. Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

#### 6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

- a. a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
- b. a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
- c. a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását,
- d. az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

1. a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett;
2. az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
3. a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

#### 6.2.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát 72 órán belül ismételt bejelenti

#### 6.2.3. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja



Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

#### 6.2.4. Vis maior

Egyik Fél sem felel az Szolgáltatási Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződésszerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen:

- a. a háborús cselekmények;
- b. a lázadás;
- c. a szabotázs;
- d. a robbantásos merénylet;
- e. a terrortámadás;
- f. a természeti katasztrófa, elemi csapás;
- g. a súlyos energiaellátási zavar;
- h. a munkabeszüntetés;
- i. a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
- j. valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Az ilyen esetek a Feleket a Szolgáltatási Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, illetve gátolják.

#### 6.2.5. Az Előfizető jogorvoslati jogai

Az Előfizető a panaszbejelentésének elutasítása esetén vagy ha nem ért egyet a hibaelhárításban foglaltakkal jogosult a hatályos jogszabályok alapján az illetékes békéltető testületnél, illetve bíróságnál eljárást kezdeményezni.

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

#### 6.3.1 Az Szolgáltatási panaszok kezelése

Szolgáltató köteles az Szolgáltatási és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton keresztül és lehetőség szerint internetes eléréssel.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve és internetes honlapján is tájékoztatni a hiba elhárítás, a panaszkezelés módjáról, és a jogorvoslati lehetőségekről.

#### 6.3.2. A panaszbejelentés módja

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, valamint személyesen), az Ügyfélszolgálaton megtett panaszát a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

#### 6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja

A panasz benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon vagy írásban az Előfizető által választott formában.

A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az Szolgáltatási adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.

A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást köteles nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

#### 6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a. a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b. a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c. az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

#### 6.3.5. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszerén alapuló díj megállapítása helyes és hibátlan volt.

A Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a díjreklamáció rendezéséig nem jogosult az Egyedi Szolgáltatási Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

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

Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:

- a. nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
- b. a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
- c. jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.

Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

#### 6.3.6. Kártérítési igények intézése

Az Szolgáltatási Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető vagyonában ténylegesen okozott kárt köteles megtéríteni.

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A kártérítés mértékét jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.

### 6.4 Az ügyfélszolgálat működése az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

#### 6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az 1.2 pontban meghatározott módon.

#### 6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése

A Szolgáltató az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készít.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az Szolgáltatási jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti, és visszakereshető módon legalább egy évig megőrzi.

A rögzítés tényéről, a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani.

A Szolgáltató a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, hangfelvételt 1 évig tárolja.

### 6.5. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok,

békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

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

e-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel: (+36 1) 459 4800

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Honlap: <http://www.naih.hu/>

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

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.,  
Telefon: (+36 1) 391 1400,

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik eldöntésére a Gyöngyösi Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

## 7. DÍJAK, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS,

7.1. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, kell fizetni.

A különböző díjak és díjsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

### 7.1.1. A díjak módosítása

A Szolgáltató a díjak mértékét az Egyedi Szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint jogosult módosítani.

### 7.1.2. A hibaelhárítás költsége

A Szolgáltató amennyiben a hiba a felelősségi körében keletkezett, úgy a hibaelhárításáért díjat nem számol fel, így a Szolgáltatónál felmerülő – javítási, kiszállási – költségeket, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos, jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott költségeket a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa használt ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF A.-D.

Mellékleteiben található díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.

A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (például az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá, ha a hibabejelentés téves.

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 48 órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### 7.1.3. Számlázási időszak

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).

A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).

A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).

A Szolgáltató az előre fizetendő díjú szolgáltatásai tekintetében az esedékes díjakról legkésőbb adott hónap 20. napjáig a számlázási időszakot megelőzően küld számlát az Előfizetőnek ezen időpontig bezárólag. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

A számlázási gyakorlatból adódóan a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az újonnan belépő Előfizetők, illetve az újonnan igényelt szolgáltatás esetében számlaösszevonást alkalmazzon.

Ha az Előfizető a számlát tárgyhó 25-éig, nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes.

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

A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított három éven belül számlázhatja ki.

#### 7.1.4. A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel.

A számlában külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és az esetleges kedvezmények is.

A számlában a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet, illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlában egyértelműen és külön tünteti fel.

Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást is tartalmazhat.

#### 7.1.5. Összevont számlázás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes Szolgáltatási szolgáltatásról (illetve kiegészítő szolgáltatásokról) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.

Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a. Trafik TV szolgáltatás;
- b. kiegészítő szolgáltatások;

illetve:

- c. régebben lejárt tartozás;
- d. azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- e. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

#### 7.1.6. A számlával összefüggő további rendelkezések

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Szolgáltatási Szerződés aláírásakor előre (díjbekérő) kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.

A számlalevelek kézbesítése az Előfizető által megjelölt címen elhelyezett postaládába, postafiókba vagy egyéb, a levelek fogadására alkalmas eszközbe, vagy elektronikus úton történik.

#### 7.1.7. A számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Szolgáltatási nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.

A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatási Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

#### 7.1.8. A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő. A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.

A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az Előfizető részére Megküldeni/átutalni.

#### 7.1.9. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkorai törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.

A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az Szolgáltatási reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### 7.1.10. Az elektronikus számla

Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres megrendelést, illetve regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton (e-mailben, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) kap számlát, illetve a számla kiállításáról való értesítést vagy fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást, azaz a továbbiakban sem papíralapú számlát, sem készpénz átutalási megbízást, sem papír alapú fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást nem állít ki részére a Szolgáltató. Az e-számlára vonatkozó részletes előírásokat a Szolgáltató honlapján teszi közzé.

Az e-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre küldött értesítést jelenti, melyben Előfizető tájékoztatást kap Szolgáltatótól az e-számlának a Szolgáltató honlapján történő megjelenéséről is.

Amennyiben az Előfizető e-számla szolgáltatást vesz igénybe, úgy szintén kizárólag elektronikus módon értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt esetleges díjfizetési hátralékairól, elmaradásairól, mely értesítésben a Szolgáltató egyúttal megjelöli azt a fizetési póthatáridőt, amelyen belül az Előfizető díjtartozását kiegyenlítheti, valamint tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás korlátozásának lehetőségéről, illetve a Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi felmondásának lehetőségéről, amennyiben az Előfizető tartozását nem rendezi.

Amennyiben ezen értesítés Előfizetőhöz történő megérkezését az Előfizető nem igazolja vissza, vagy az az Előfizető érdekkörében felmerült egyéb ok miatt nem állapítható meg, úgy a Szolgáltató a sikertelen első

kézbesítést követő 5 nap elteltével ismételt értesítést küld. Ezen második kézbesítési kísérletet követő 5 nap elteltével a Szolgáltatót további értesítési kötelezettség nem terheli, az kézbesítettnek minősül.

#### 7.1.11. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén

Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tarozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Szolgáltatási Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza.

A Szolgáltatási Szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás útján téríti vissza.

#### 7.1.12. A határozott időtartamú Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Szolgáltatási Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, de a szerződés felmondására a határozott időtartam lejártá előtt a Szolgáltató szerződésszegésével okot szolgáltatott, a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

Az Előfizető szerződésszegése esetén történő Szolgáltató általi felmondás esetén az Előfizető a határozott idő lejártáig számított díj 50 %-át köteles kártérítésként a Szolgáltató részére megfizetni.

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

Az Előfizető pénzügyintézetén keresztül egyenlítheti ki számláit.

Pénzügyintézetén keresztül történő fizetési módok:

- a. az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízással), azzal, hogy két egymást követő sikertelen beszédési kísérlet esetén a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
- b. az Előfizető részéről banki átutalással, vagy online bankkártyás fizetéssel Ügyfélkapu regisztrációt követően;
- c. felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással.

Utóbbi két esetben meghatározott fizetési módok választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

##### 7.2.1. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját (hátralékos ügyenként legfeljebb bruttó 30.000,- Ft-ot) az Előfizetőre áthárítani.



Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Szolgáltatási Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.

A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet, melyet a Szolgáltató elektronikus úton juttat el Előfizetőnek.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámba rendelt az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

### 7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A szolgáltatásnak nem az Előfizetési Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató által megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbér-, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, hacsak nem merül fel a Szolgáltatót mentő körülmény.

A szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződészerű igénybevételéből, használatából származó valamennyi tényleges kárát.

A felelősség alóli mentesülés, a kármegelőzési, kárenyhítési kérdések tekintetében a 6.3.6. pont rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

#### 7.3.1. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért

Az Előfizető köteles az Szolgáltatási Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el. Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

### KÖTBÉRT TELJESEN KIVETTEM

## 8. AZ SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Egyedi Szolgáltatási Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.

Szolgáltató általánosan határozott időre szóló Szolgáltatási Szerződéseket köt, melyek a lejárat előtt legalább 3 hónappal közölt bejelentés alapján további határozott időre többször is meghosszabbítható.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződés hatálya alatt az Egyedi Szolgáltatási Szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben a jelen ÁSZF-ben, és az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni.

## 8.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak.

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszakot az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben kell meghatározni.

## 8.2. A határozott idő letelte

A határozott idő leteltét megelőző 30-60 nap közötti időszakban a Szolgáltató az Előfizetőt vagy a számlalevél mellékletében, vagy ennek hiányában az Előfizető által választott közvetlen értesítési mód igénybevételével, de utólag is igazolható módon tájékoztatja a következőről: határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnésének pontos időpontjáról.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt a hosszabb határozott időből eredően semmiféle hátrányos jogkövetkezmény nem érheti.

## 9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

### 9.1. Általános szabályok

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, az érintett előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján végezheti.

Az Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Szolgáltatási Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell 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.

Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Az adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 9.1.1. Számlázással összefüggő adatok

Az Előfizető bankszámla száma, az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a székhelytől/tartózkodási helytől), a szolgáltatási díjak megfizetésének módja; az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; díjtartozás esetén az Szolgáltatási Szerződés felmondásának eseményei; a szolgáltatás igénybevételének dátuma.

Adatkezelés célja: számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szolgáltatási Szerződés figyelemmel kísérése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 9.1.2. Közvetlen értesítési elérhetőségek

Az Előfizető email címe, illetve telefonszáma.

Adatkezelés célja: az Előfizető közvetlen értesítése.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

#### 9.1.3. Telefonos hangrögzítés

Telefonon történt, a Felek közötti kommunikációról készült hangfelvétele

Adatkezelés célja: az Szolgáltatási Szerződés kapcsán a Felek között létrejött kommunikáció megtörténtének és tartalmának igazolása.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 141. § (1), 6/2011 (X.6) NMHH rendelet 10. § (1) szerint.

Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 2 évig.

#### 9.1.4. Az adatok továbbításának esetei

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő.

Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át. Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használható fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges.

Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a. azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;
- b. számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c. bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d. ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e. a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel.

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

Az Előfizetőnek joga van arra, hogy a róla a Szolgáltató által kezelt adatokat megismerje. Erre vonatkozó igény megtehető írásban, illetve e-mailen.

E körben a Szolgáltató tájékoztatást ad:

- a. az Szolgáltatási jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról
- b. a befizetett díjak összegéről, a befizetés időpontjáról;
- c. a kiállított számla be-, illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás teljesítését Szolgáltató csak abban az esetben tagadja meg, ha a kért adat már nem áll rendelkezésre.

Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

#### 9.2.1 Belső adatvédelmi felelős

A belső adatvédelmi felelős neve és elérhetőségei:

Horváth Gábor, E-mail: [ugyfelszolgalat@hu.digi.tv](mailto:ugyfelszolgalat@hu.digi.tv),  
Tel: 1272

#### 9.2.2. Adatbiztonság

Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására, ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Szolgáltatási számára ezek használatát ajánlja.

Szolgáltató által alkalmazott technológia védi az Előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen.

Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

### 10. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE

Az Előfizetőnek az igénybejelentéskor, illetve az Előfizető Szerződés megkötésekor a jelen ÁSZF 2. Fejezetében meg tett nyilatkozatai bármikor módosíthatók és visszavonhatók.

Ezen nyilatkozatok, illetve módosításuk és visszavonásuk megtehető az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselőnél, valamint elektronikus úton.

A nyilatkozatok megtétele elengedhetetlen az Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez. Esetleges pótlásukra vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben felhívja az Előfizető figyelmét. A pótlásra legfeljebb 8 napos határidő biztosított, ennek eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni, a megkötött szerződést felmondani.

Amennyiben ez a módosítás a Felek közötti szerződést is módosítja – például ha átírásnak vagy áthelyezésnek minősül – akkor jelen ÁSZF vonatkozó részének megfelelő eljárást kell követni ezen módosítások végrehajtására.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Szolgáltatási Szerződést lényegesen módosítja, úgy erre a Szolgáltató minden esetben külön felhívja az Előfizető figyelmét az esetleges jogkövetkezményekkel együtt.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Szolgáltatási Szerződést lényegesen módosítja, úgy a Felek vagy együttesen kötelesek az Szolgáltatási Szerződést módosítani az

Előfizető módosított vagy visszavont nyilatkozatának megfelelő tartalommal, vagy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést felmondani.

## 11. AZ SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

11.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az Szolgáltatási Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.

A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést és az ÁSZF-et jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az egyedi Szolgáltatási szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

A Szolgáltatási Szerződés tekintetében a Szolgáltató - a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén - jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, akként, hogy a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 11.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Szolgáltatási Szerződést egyoldalúan módosítani.

11.1.1. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre

A Szolgáltató a lényeges változások esetkőren kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:

- a. az ÁSZF szövegének kisebb mértékű módosítása, pontosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, illetve a minőségi célértékek meghatározását, valamint az Előfizetők jogait és kötelezettségeit;
- b. új szolgáltatások, illetve szolgáltatás csomagok bevezetése az Szolgáltatási igények szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
- c. új technológiák megjelenése, illetve bevezetése;
- d. a módosítás kizárólag az Előfizetők számára kedvezőbb rendelkezéseket tartalmaz.

11.1.2. Az Előfizető értesítése a módosításokról

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:

- a. pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b. a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása;
- c. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d. a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;

g. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést igénybe venni olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Szolgáltatási díj csökken, valamint ha a módosítás csak kisebb mértékű, illetve az Ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

#### 11.1.3. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

A Szolgáltatási Szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban a Szolgáltatási Szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

#### 11.1.4. A nyilatkozattétel elmulasztása

A Szolgáltatási Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Egyebekben szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosítására vonatkozó ajánlatát a szerződéskötésre vonatkozó szabályok szerint fogadhatja el.

Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult az Szolgáltatási jogviszony felmondására.

A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti akkor is ha ez az Előfizető számára többletterhet jelent. Ebben az esetben az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételétől számított 30 napig élhet kifogással, ezt követően kizárólag a Szolgáltató mérlegelési jogkörébe tartozik az ebben történő döntés.

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

Az Előfizető az Egyedi Szolgáltatási Szerződés módosítását írásban kérheti a Szolgáltatótól.

Az Előfizető szerződésmódosítási kérelme érintheti az Egyedi Szolgáltatási Szerződés bármely rendelkezését, a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő kögens tartalmú, vagy lényegesként meghatározott rendelkezésének kivételével.

Az Előfizető szerződésmódosítási kérelmét a Szolgáltató érdemben csak abban az esetben vizsgálja, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti, kivéve a 11.2.1. pontban meghatározott áthelyezés költségét.

A Szolgáltató 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja. A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen. Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Szolgáltatási Szerződés marad hatályban.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az Szolgáltatási igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó Szolgáltatási igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

#### 11.2.1. Az áthelyezés

Ha az Előfizető az Szolgáltatási hozzáférési pontot helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül meg kívánja változtatni (a továbbiakban: áthelyezés), a Szolgáltató köteles ennek az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül lefolytatott vizsgálati eredményétől függően eleget tenni.

Az áthelyezésre a létesítés szabályait kell értelemszerűen alkalmazni.

Az eredeti Szolgáltatási hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatási szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget állapíthat meg.

A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A díj mértékét a jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

Ha az új szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató rendelkezik ugyan a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati feltételekkel, ám a kábel kapcsolat az Előfizető ingatlanában nincsen kiépítve, úgy az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábelcsatlakozás kiépítéséért járó díjat is köteles a Szolgáltatónak megfizetni az áthelyezés teljesítéséhez.

Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartásba vett áthelyezési kérelmét visszavonja és az eredeti Szolgáltatási hozzáférési pont ismételt beüzemelését kéri, a Szolgáltató a kérést csak akkor teljesíti, ha az Előfizető megfizeti a létesítési díjakat, valamint az esetleges szerelési költségeket.

Amennyiben Előfizető határozott időtartamú szerződéssel rendelkezik és a határozott idő fennállása alatt kéri az áthelyezést, abban az esetben ha az áthelyezés címeként megjelölt helyen Szolgáltató önhibáján kívül szolgáltatni nem tud, úgy Előfizetőt a határozott időre megkötött Szolgáltatási szerződés megszüntetéséből eredő díjfizetési kötelezettség terheli.

#### 11.2. 2. Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Szolgáltatási Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Szolgáltatási hozzáférési pont helye megváltozna (a továbbiakban: átírás).

A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás esetét leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget.

A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számít fel.

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

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

A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.

Az Előfizető halála esetén, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helyének örököse az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén kérheti az átírást. A Szolgáltató az Egyedi Szolgáltatási Szerződést, valamint a határozott időtartamú szerződést is 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az öröklés tényét hitelt érdemlő módon igazolni kell.

Több jogosult örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása, vagy a hagyatékátadó végzés az irányadó.

Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és a Szolgáltatási hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az Egyedi Szolgáltatási Szerződést megszünteti. Ilyen esetben az esetleges költségek és a fennálló Szolgáltatási tartozások az örökösöket egyetemlegesen terhelik, a Szolgáltató jogosult ezen követelését bármelyik örökössel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától a szolgáltatást szüneteltetheti, ha az Szolgáltatási hozzáférési pont létesítési helyét jogosan használó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, egészen ezen örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 11.2.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizetőkre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult a határozott időtartamú szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését kezdeményezni az értesítéstől számított 15 napon belül.

Megállapodás hiányában az Előfizető az illetékes Bíróságtól kérheti a szerződés megszűnésének megállapítását.

Amennyiben az Egyedi Szolgáltatási Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül írásban köteles megtenni

Szolgáltatási nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás- vagy díjcsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló, szolgáltatás- vagy díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul.

Amennyiben azonban az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevételt követő 30 nap után megszűnik.



Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a Felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a módosított szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

#### 11.2.4. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötésétől.

#### 11.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

##### 11.3.1. A határozott idejű Szolgáltatási szerződés rendes felmondással nem mondható fel

##### 11.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén felmondással élni

- a) az 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) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- d) az előfizető a szolgáltatást a szerződésbe, vagy törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

##### 11.3.3. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés felmondása díjtartozás miatt

Szolgáltató az Szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap.

A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a díjtartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Szolgáltatási Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendez.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Szolgáltatási Szerződést, ha:

- a. a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 forintot
- b. az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a Szolgáltatónál díjreklamációs panasszal élt, vagy a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további díjakat megfizeti.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Szolgáltatási Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3-6 havi Szolgáltatási díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Szolgáltatási Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

#### 11.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

11.4.1. A határozott idejű Szolgáltatási szerződés rendes felmondással nem mondható fel. Az azonnali hatályú felmondás jogát az Előfizető csak abban az esetben gyakorolja jogszerűen, ha a felmondás közlésével egyidejűleg legfeljebb 8 napon belül biztosítja a Szolgáltató tulajdonát képező valamennyi eszköz rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban történő, leltár szerinti tételes átadását is.

#### 11.4.2. Határozott időtartamú Szolgáltatási szerződés rendkívüli felmondása

Az Előfizető az Egyedi Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) a szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Egyedi Szolgáltatási Szerződés szerint teljesíti.

A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. napon szűnik meg.

## 12. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HASZNÁLT LEGGYAKORIBB FOGALMAK

Berendezés, eszköz:

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközök összessége.

Digitális műsorterjesztés:

Olyan műsorterjesztés, melynek során a Szolgáltató a műsorjeleket digitális szabvány szerint juttatja el az Előfizető vevőkészülékéhez.

Egyedi Szolgáltatási Szerződés:

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó megállapodás.

Szolgáltatási hozzáférési pont:

Szolgáltatási hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is.

Szolgáltatási panasz:

Olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, a Szolgáltatási Szerződést érintő egyéni jog-, illetve érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősíthető a szolgáltatás minőségére vagy használhatóságára vonatkozó hibabejelentésnek.

Hivatalos szerelő:

A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízólevél felmutatásával kérésre köteles igazolni.

Igénylő:

Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy.

Kiegészítő szolgáltatás:

A Szolgáltató az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódóan – külön megállapodás és díjfizetés ellenében –, külön szolgáltatásokat is elérhetővé tesz az Előfizetők részére, mint az e-mail-postafiók szolgáltatás és az ehhez kapcsolódó spamszűrés, valamint a tárhely-szolgáltatás.

Kijelölt képviselő:

A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.

Előfizető

Egyéni vállalkozó vagy gazdasági társaság, aki vagy amely gazdasági, üzleti tevékenysége körében veszi igénybe a szolgáltatást.

SIM kártya:

A SIM kártya egy integrált áramkört tartalmazó kártya, mely az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobilinternet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazza.

Mobilinternet USB stick:

Az USB stick a számítógép USB (Universal Serial Bus – egy soros csatlakozó port) portjához csatlakoztatható periféria.

## 13. MELLÉKLETEK