

**DIGI TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.  
TELEVÍZIÓS, INTERNETES ÉS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONOS SZOLGÁLTATÁSAINAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**L. MELLÉKLET**

**A DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó előzetes tájékoztatók**

Készítés időpontja	2004. december 19.
Módosítás időpontja	2023. február 1.
Hatályba lépés időpontja	2023. február 1.

## Tartalom

<b>1. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ, MŰHOLD, IPTV) SZOLGÁLTATÁS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS.....</b>	<b>20</b>
<b>3. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>38</b>
<b>4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MOBIL RÁDIÓTELEFON ÉS MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS.....</b>	<b>55</b>
<b>5. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ) SZOLGÁLTATÁS i-TV HÁLÓZATON .....</b>	<b>72</b>

## 1. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ, MŰHOLD, IPTV) SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

Televízió csomagok díjai						
Díjcsomag megnevezés	DIGITV 2022	DIGITV 2022 IPTV	DIGI MINI	DIGITV	CSALÁDI PRÉMIUM	CSALÁDI PRÉMIUM HD
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	4400 Ft/hó	4400 Ft/hó	2950 Ft/hó	4700 Ft/hó	5400 Ft/hó	5700 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

Egyéb televízió csomagok díjai		
Díjcsomag megnevezés	DIGITÁLIS KÖZSZOLGÁLATI	KÖZSZOLGÁLATI
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	1350 Ft/hó	980 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft

Prémium televízió csomagok díjai						
Díjcsomag megnevezés	HBO Super Pak	HBO Super MaxPak	Felnőtt csomag	FilmBox Pak	HBO MaxPak	HBO Pak
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	3000 Ft/hó	3600 Ft/hó	10 Ft/hó	1990 Ft/hó	4156 Ft/hó	3115 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs

A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

\*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

A televízió, illetve a prémium televízió díjcsomagok csatornakiosztását a mindenkori érvényes ÁSZF tartalmazza.

A táblázatban feltüntetett prémium televízió díjcsomagok a főcsomagok mellé igényelhető, amennyiben a televízió díjcsomag az érintett szolgáltatási területen az Előfizető számára elérhető. A prémium díjcsomag határozott időtartamú megrendelése esetén annak hatálya kiterjed, az alap televízió díjcsomagokra is.

A műsorterjesztési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további egyéb díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket a mindenkori érvényes ÁSZF tartalmazza, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a Felek megállapodnak.

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs

az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői 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 használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői 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 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a

Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentettek be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató

köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva; az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló

határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a.

- a. kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

#### Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

#### Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési 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. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

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 e s bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

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

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a digi.hu/aszf J.Mellékletben meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz,



kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál

A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a DIGI, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik; c) az Előfizető a DIGI-nek, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta; – az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a DIGI, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a DIGI, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a [www.digi.hu](http://www.digi.hu) oldalon teszi közzé.

Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapotnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjcsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjcsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 1000 FTTH 2022 csomag: 3950 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6195 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + Ritmo csomag: 2045 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6195 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7100 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 500 FTTB 2022 csomag: 3650 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7100 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 100 FTTB 2022 csomag: 3450 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 8280 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D80 csomag: 4130 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 8280 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7865 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D40 csomag: 3715 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7865 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7455 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D20 csomag: 3305 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7455 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7040 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D10 csomag: 2890 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő:

7040 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6375 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D5 csomag: 2225 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6375 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium csomag: 2900 Ft/hó + Net MAX csomag: 3950 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

e) A díjcsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételek számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintba kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) 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. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben 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 történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere

zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a [digi.hu/ASZF](https://digi.hu/ASZF) tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/hirek-kozlemenyek/kozlemenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu> oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A Szolgáltató az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében biztosítja a tisztességes és átlátható adatkezelést, gondoskodik az Előfizető személyes adatainak védelméről és biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés és kezelés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés (elvesztés) és sérülés (károsodás) ellen. Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást nyújt: - általa kezelt, feldolgozott adatairól, azok forrásáról - az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, - az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra nem kerül sor. A GDPR 15-20. cikkei alapján az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kezelt személyes adatai tekintetében a) a személyes adatokhoz hozzáférjen; b) a személyes adatok helyesbítését kérje; c) a személyes adatok törlését kérje; d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje; e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen; f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog); g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Hozzáférés joga: Az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. Az Érintett által kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz való fordulás joga; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ. Helyesbítés: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”): Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll: a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; b) az Előfizető visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; c) az Előfizető a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen; d) ha a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte; e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell; f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek). Az adatot a Szolgáltató nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyike miatt szükséges: a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; b) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából; c) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. Az adatkezelés korlátozásához való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül: a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát; b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy d) az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben. Az adatkezelés korlátozása esetén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam

fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást nyújt az Érintettnek. A tiltakozáshoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Az adathordozhatósághoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha: a) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és b) az adatkezelés automatizált módon történik. A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri. Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Szolgáltató az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre: a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti. Amennyiben az Érintett kérelmét a Szolgáltató elutasítja, úgy az elutasítással szemben az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) bejelentést tenni, a 10.2.2. pontban megjelölt adatvédelmi tisztviselőhöz, vagy a bírósághoz fordulni. Az Előfizető a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

1) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a

<https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátjai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.:



a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői 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 személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

- a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
- b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- d. tételes számlamelléklet biztosításához;
- e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- g. a hívószám kijelzéshez és hívásátírányításhoz;
- h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjcsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó

követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

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

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

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

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a [www.kormanyhivatal.hu/hu](http://www.kormanyhivatal.hu/hu) linken érhetőek el.

Gazdasági Versenyhivatal

Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

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

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

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

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,

Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés

megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérlik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:

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

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

## 2. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYZEHZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

FTTB és FTTH hálózaton nyújtott internet szolgáltatások				
Díjcsomag megnevezés	DIGINet 100 FTTB 2022	DIGINet 500 FTTB 2022	DIGINet 1000 FTTH 2022	NetMAX
Maximális (névleges) le-és feltöltési sávsebesség 100%-a.	100/100 Mbit/s	500/300 Mbit/s	1000/300 Mbit/s	500/100 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le-és feltöltési sávsebesség	60/60 Mbit/s	300/180 Mbit/s	700/210 Mbit/s	350/70 Mbit/s
Minimális (garantált) le-és feltöltési sávsebesség	40/30 Mbit/s	200/75 Mbit/s	300/75 Mbit/s	80/40 Mbit/s
Késleltetés	100ms	100ms	100ms	100ms
Csomagvesztés	1%	1%	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100ms	100ms	100ms	100ms
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	5400 Ft/hó	5600 Ft/hó	5900 Ft/hó	4900 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

Koaxiális hálózaton nyújtott internet szolgáltatások							
Díjcsomag megnevezés	RITMO	D5	D10	D20	D40	D80	NetMAX
Maximális (névleges) le-és feltöltési sávsebesség 100%-a.	4/1 Mbit/s	5/0,51 Mbit/s	10/1 Mbit/s	20/2 Mbit/s	40/4 Mbit/s	80/8 Mbit/s	100/8 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le-és feltöltési sávsebesség	2/0,6 Mbit/s	3/0,31 Mbit/s	6/0,6 Mbit/s	12/1,2 Mbit/s	24/2,4 Mbit/s	48/4,8 Mbit/s	60/4,8 Mbit/s
Minimális (garantált) le-és feltöltési sávsebesség	0,512/025 Mbit/s	1/0,12 Mbit/s	2/0,25 Mbit/s	4/0,51 Mbit/s	8/1 Mbit/s	16/2 Mbit/s	13/3 Mbit/s

Késleltetés	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms
Csomagvesztés	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Késleltetés- ingadozás	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms
Rendszeres díjak:	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj:	2045 Ft/hó	2225 Ft/hó	2890 Ft/hó	3305 Ft/hó	3715 Ft/hó	4130 Ft/hó	4 900 Ft
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak:	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 FT

## DSL hálózaton nyújtott internet szolgáltatások

Díjcsomag megnevezés	ADSL	VDSL
Maximális (névleges) le- és feltöltési sávszélesség 100%-a.	15/0,9 Mbit/s	30/6 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sávszélesség	9/0,54 Mbit/s	18/3,6 Mbit/s
Minimális (garantált) le- és feltöltési sávszélesség	1/0,19 Mbit/s	5/0,51 Mbit/s
Késleltetés	100 ms	100 ms
Csomagvesztés	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100 ms	100 ms
Rendszeres díjak:	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj:	4400 Ft/hó	4900 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs
Forgalmi díjak:	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft

Kis- és középvállalkozások részére kínált díjsomagok			
Díjsomag megnevezés	DIGINet Növekedés 100	DIGINet Növekedés 500	DIGINet Növekedés 1000
Maximális (névleges) le- és feltöltési sávszélesség 100%-a.	100/100 Mbit/s	500/200 Mbit/s	1000/200 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sávszélesség	90/60 Mbit/s	300/120 Mbit/s	600/210 Mbit/s
Minimális (garantált) le- és feltöltési sávszélesség	90/50 Mbit/s	300/100 Mbit/s	500/100 Mbit/s
Késleltetés	100ms	100ms	100ms
Csomagvesztés	1%	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100ms	100ms	100ms
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	5400 Ft/hó	6445 Ft/hó	7780 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs
Fix IP cím	2880 Ft/hó	2880 Ft/hó	2880 Ft/hó
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft

\*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

Szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség (Mbit/s):

Maximális (névleges) sávszélesség: amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

Kínált sávszélesség: amely naptári naponként legalább az idő 90%-ában meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.

Minimális (Garantált) sávszélesség: amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.

Az előfizetői hozzáféréseken elérhető sebességértékeket a hozzáférés típusa határozzák meg.

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs

az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

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

szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői 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 használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői 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 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a

vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva; az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a



hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;

e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a

- a. kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

#### Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló

kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóvá írva;
- az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

#### Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési 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. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

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

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

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

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

Amennyiben

- az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a digi.hu/aszf -ben meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál

A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a DIGI, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik; c) az Előfizető a DIGI-nek, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta; – az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a DIGI, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles

biztosítani. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a DIGI, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a [www.digi.hu](http://www.digi.hu) oldalon teszi közzé.

Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapodnak

meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjcsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díj szabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjcsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjcsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 1000 FTTH 2022 csomag: 3950 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6195 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + Ritmo csomag: 2045 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6195 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7100 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 500 FTTB 2022 csomag: 3650 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7100 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 100 FTTB 2022 csomag: 3450 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 8280 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D80 csomag: 4130 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 8280 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7865 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D40 csomag: 3715 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7865 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7455 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D20 csomag: 3305 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7455 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7040 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D10 csomag: 2890 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7040 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6375 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D5 csomag: 2225 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6375 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium csomag: 2900 Ft/hó + Net MAX csomag: 3950 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

e) A díjcsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) 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. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben 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 történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a [digi.hu/ASZF](https://digi.hu/ASZF) tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/hirek-kozlemenyek/kozlemenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu> oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás

gyakorlása semmilyen külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezésétől, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A Szolgáltató az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében biztosítja a tisztességes és átlátható adatkezelést, gondoskodik az Előfizető személyes adatainak védelméről és biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés és kezelés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés (elvesztés) és sérülés (károsodás) ellen. Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást nyújt: - általa kezelt, feldolgozott adatairól, azok forrásáról - az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, - az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra nem kerül sor. A GDPR 15-20. cikkei alapján az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kezelt személyes adatai tekintetében a) a személyes adatokhoz hozzáférjen; b) a személyes adatok helyesbítését kérje; c) a személyes adatok törlését kérje; d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje; e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen; f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog); g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Hozzáférés joga: Az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. Az Érintett által kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz való fordulás joga; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ. Helyesbítés: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”): Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll: a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; b) az Előfizető visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; c) az Előfizető a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR. 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen; d) ha a személyes adatokat a



Szolgáltató jogellenesen kezelte; e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell; f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek). Az adatot a Szolgáltató nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyike miatt szükséges: a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; b) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából; c) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. Az adatkezelés korlátozásához való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül: a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát; b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy d) az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben. Az adatkezelés korlátozása esetén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást nyújt az Érintettnek. A tiltakozáshoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Az adathordozhatósághoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha: a) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és b) az adatkezelés automatizált módon történik. A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri. Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Szolgáltató az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre: a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti. Amennyiben az Érintett kérelmét a Szolgáltató elutasítja, úgy az elutasítással szemben az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) bejelentést tenni, a 10.2.2. pontban megjelölt adatvédelmi tisztviselőhöz, vagy a bírósághoz fordulni. Az Előfizető a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság

az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül

legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői 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 személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

- a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
- b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- d. tételes számlamelléklet biztosításához;
- e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- g. a hívószám kijelzéshez és hívásátírányításhoz;

h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok

kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjcsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének.e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

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

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

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

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a [www.kormanyhivatal.hu/hu](http://www.kormanyhivatal.hu/hu) linken érhetőek el.

Gazdasági Versenyhivatal

Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

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

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

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

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,

Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérlik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:

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

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

### 3. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

Vezetékes telefon csomagok díjai			
Díjcsomag megnevezés	DIGITel 250	DIGITel 1500	IDEÁL
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	250 Ft/hó	2500 Ft/hó	4400 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	táblázat alapján	táblázat alapján	táblázat alapján
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft

Vezetékes telefon csomag forgalmi díjai			
Analóg/VoIP egyéni kategóriájú ügyfelek részére	Nettó Ft	Bruttó Ft	
Számlázás módja	Megkezdett perc alapon		
Hívásfelépítési díj (Ft/db)	Nappali	0	0
	Kedvezményes	0	0
Forgalmi díj (Ft/perc)			
HÍVÁSIRÁNY			
Vezetékes hívások			
Hálózaton belül	0	0	
Helyi hívás		3,15	4
Belföldi hívás	-	3,15	4
Nemzetközi hívások	1. zóna	78,74	100
	2. zóna	86,61	110
	3. zóna	98,43	125
	4. zóna	157,48	200
	5. zóna	196,85	250

	6. zóna	212,6	270
	7. zóna	236,22	300
	8. zóna	314,96	400
	9. zóna	409,45	520
	10. zóna	590,55	750
	11. zóna	685,04	870
Mobil hívás			
Belföldi mobil hívás		4,72	6
Ingyenes szolgáltatás a havidíjban analóg vonalra	Alaphangposta, Hívásátirányítás feltétel nélkül, nem felel és foglaltság esetén, Hívásvárakoztatás és Hívószámkielzés díjmentes		
Kék- Zöldszám hívás	Megegyezik az Alaphang díjsomagban érvényben lévő Kék- és Zöldszám hívás díjával.		

\*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

Az előfizetői szerződés időtartama: ..... idejű

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs

az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői 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 használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői 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 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentettek be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér



mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva; az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
  - b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
  - c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
  - d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
  - e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.
- Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető

részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a.

- a. kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

#### Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóvá írva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

#### Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési 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. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

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 e s bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

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

Amennyiben

a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy

b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy

c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a [digi.hu/aszf](http://digi.hu/aszf)-ben meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt

benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál

A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a DIGI, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik; c) az Előfizető a DIGI-nek, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta; – az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a DIGI, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

## A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a DIGI, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a [www.digi.hu](http://www.digi.hu) oldalon teszi közzé.

## Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapotnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjcsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjcsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjcsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 1000 FTTH 2022 csomag: 3950 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6195 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + Ritmo csomag: 2045 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6195 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7100 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 500 FTTB 2022 csomag: 3650 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7100 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 100 FTTB 2022 csomag: 3450 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 8280 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D80 csomag: 4130 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 8280 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7865 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D40 csomag: 3715 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7865 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7455 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D20 csomag: 3305 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7455 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7040 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D10 csomag: 2890 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7040 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6375 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D5 csomag: 2225 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6375 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium csomag: 2900 Ft/hó + Net MAX csomag: 3950 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

e) A díjcsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

#### A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) 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. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben 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 történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás

és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a [digi.hu/ASZF](https://digi.hu/ASZF) tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/hirek-kozlemenyek/kozlemenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu> oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad



áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezésétől szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A Szolgáltató az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében biztosítja a tisztességes és átlátható adatkezelést, gondoskodik az Előfizető személyes adatainak védelméről és biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés és kezelés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés (elvesztés) és sérülés (károsodás) ellen. Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást nyújt: - általa kezelt, feldolgozott adatairól, azok forrásáról - az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, - az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra nem kerül sor. A GDPR 15-20. cikkei alapján az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kezelt személyes adatai tekintetében a) a személyes adatokhoz hozzáférjen; b) a személyes adatok helyesbítését kérje; c) a személyes adatok törlését kérje; d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje; e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen; f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog); g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Hozzáférés joga: Az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. Az Érintett által kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz való fordulás joga; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ. Helyesbítés: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”): Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll: a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; b) az Előfizető visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; c) az Előfizető a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen; d) ha a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte; e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell; f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek). Az adatot a Szolgáltató nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyike miatt szükséges: a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; b) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából; c) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. Az adatkezelés korlátozásához való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül: a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát; b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy d) az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben. Az adatkezelés

korlátozása estén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást nyújt az Érintettnek. A tiltakozáshoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Az adathordozhatósághoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha: a) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és b) az adatkezelés automatizált módon történik. A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri. Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Szolgáltató az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre: a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti. Amennyiben az Érintett kérelmét a Szolgáltató elutasítja, úgy az elutasítással szemben az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) bejelentést tenni, a 10.2.2. pontban megjelölt adatvédelmi tisztviselőhöz, vagy a bírósághoz fordulni. Az Előfizető a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

l) a fogyatékosággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékosággal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény

célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A

természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői 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 személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;

b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;

c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;

d. tételes számlamelléklet biztosításához;

e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;

f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;

g. a hívószám kijelzéshez és hívásátírányításhoz;

h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjcsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő,

bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének.e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

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

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

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

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a [www.kormanyhivatal.hu/hu](http://www.kormanyhivatal.hu/hu) linken érhetőek el.

Gazdasági Versenyhivatal

Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

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

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

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

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,

Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:

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

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

#### 4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MOBIL RÁDIÓTELEFON ÉS MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

Mobilszolgáltatás csomagok díjai				
Díjcsomag megnevezés	DIGIMOBIL PLUSZ	DIGIMOBIL MAX	DIGIMOBIL JUNIOR	DIGINET AKTIV 50
Becsült maximális le-és feltöltési sebesség	29,3/11,2 Mbit/s	29,3/11,2 Mbit/s	29,3/11,2 Mbit/s	15/2 Mbit/s
Belföldi mobilinternet adatkeret	15 GB	30 GB	10 GB	50 GB
A csomagban foglalt adatkeret EU területén (Roaming 1. díjzónában) leforgalmazható adatmennyiség	3,5 GB	3,5 GB	2,5GB	-
Belföldi irányba indított percdíj	4 Ft/perc	4 Ft/perc	4 Ft/perc	-
Lebeszélhető perc	200 perc	-	-	-
VoWIFI technológián indított hálózaton belüli percdíj*	díjmentes	díjmentes	díjmentes	
Belföldi irányba küldött SMS díj	21 Ft/SMS	21 Ft/SMS	21 Ft/SMS	
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	1600 Ft/hó	1600 Ft/hó	1100 Ft/hó	1100 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Forgalmi díjak	táblázat alapján	táblázat alapján	táblázat alapján	táblázat alapján
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak**	1 havidíj szerződéskötés kori kiegyenlítése	1 havidíj szerződéskötés kori kiegyenlítése	1 havidíj szerződéskötés kori kiegyenlítése	1 havidíj szerződéskötés kori kiegyenlítése
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

\*A belföldi, hálózaton belüli forgalmi díj mentes hívásirányokat, kizárólag a VoWIFI technológián keresztül kezdeményezett hívások esetén érvényesíthető.

\*\*A Szolgáltató az előfizetést igénylők hitelképességét vizsgálja és az Előfizetői Szerződés megkötését biztosíték adásához kötheti vagy elutasíthatja. A hitelképességet az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással, vagy hitelképesség-minősítő külső szakértő bevonásával is vizsgálhatja a Szolgáltató.

A DIGIMOBIL TARIFACSOMAGOK CSAK AZ AJÁNLATBAN RÉSZTVEVŐ TELEPÜLÉSEKEN VEHETŐK IGÉNYBE, AMELYEK LISTÁJA ELÉRHETŐ A DIGI.HU/LEFEDETTSEG OLDALON.

A becsült maximális sebesség a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján az Előfizető tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató által lefedett településeken (digi.hu/lefedettseg) a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

A nemzetközi hívásirányok és nemzetközi SMS küldés, roaming, mobilparkolás és autópályamatrix szolgáltatások igénybevételének feltétele legalább egy DIGI, Invitel vezetékes vagy műholdas szolgáltatás megléte. Amennyiben csak mobilszolgáltatással rendelkezik, szolgáltatások tiltásának feloldását, a mobilszolgáltatás aktiválását követő 4. hónap eltelét követően, az erre vonatkozó igénylése esetén aktiválja a Szolgáltató.

A mobil rádiótelefon vagy mobil internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további egyéb díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket a mindenkori érvényes ÁSZF tartalmazza, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a Felek megállapodnak.

Az előfizetői szerződés időtartama: határozatlan idejű

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs

az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői 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 használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződészerű 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 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei



A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentettek be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség

teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva; az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a

kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a.

- a. kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

#### Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

#### Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési 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. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

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 e s bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

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

Amennyiben

a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy

b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy

c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a digi.hu/aszf-ben meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény

bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál

A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a DIGI, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik; c) az Előfizető a DIGI-nek, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta; – az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a DIGI, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a DIGI, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a [www.digi.hu](http://www.digi.hu) oldalon teszi közzé.

Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapotnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjcsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi

díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 1000 FTTH 2022 csomag: 3950 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 6195 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + Ritmo csomag: 2045 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6195 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7100 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 500 FTTB 2022 csomag: 3650 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7100 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3200 Ft/hó + DIGINet 100 FTTB 2022 csomag: 3450 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 8280 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D80 csomag: 4130 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 8280 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7865 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D40 csomag: 3715 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7865 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7455 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D20 csomag: 3305 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7455 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjsomag havidíja: 7040 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022

csomag: 3900 Ft/hó + D10 csomag: 2890 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 7040 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6375 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: DIGITV 2022 csomag: 3900 Ft/hó + D5 csomag: 2225 Ft/hó + DIGITel 250 csomag: 250 Ft/hó, összesen fizetendő: 6375 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 7400 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium HD csomag: 3100 Ft/hó + Net MAX csomag: 3800 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 7400 Ft/hó).

12 hónapra szóló határozott időtartamú szerződés megkötése esetén a díjcsomag havidíja: 6900 Ft/hó. Az előfizetői szerződés aláírásakor az ÁSZF szerinti kedvezményes árak az alábbiak: Családi Prémium csomag: 2900 Ft/hó + Net MAX csomag: 3950 Ft/hó + Telefon Ideál csomag: 500 Ft/hó, összesen fizetendő: 6900 Ft/hó).

e) A díjcsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

#### A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) 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. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben 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 történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult



kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a [digi.hu/ASZF](https://digi.hu/ASZF) tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/hirek-kozlemenyek/kozlemenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu> oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13.

cikkében foglaltakra;

A Szolgáltató az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében biztosítja a tisztességes és átlátható adatkezelést, gondoskodik az Előfizető személyes adatainak védelméről és biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés és kezelés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés (elvesztés) és sérülés (károsodás) ellen. Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást nyújt: - általa kezelt, feldolgozott adatairól, azok forrásáról - az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, - az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra nem kerül sor. A GDPR 15-20. cikkei alapján az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kezelt személyes adatai tekintetében a) a személyes adatokhoz hozzáférjen; b) a személyes adatok helyesbítését kérje; c) a személyes adatok törlését kérje; d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje; e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen; f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog); g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Hozzáférés joga: Az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. Az Érintett által kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz való fordulás joga; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ. Helyesbítés: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”): Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll: a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; b) az Előfizető visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; c) az Előfizető a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen; d) ha a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte; e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell; f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek). Az adatot a Szolgáltató nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyike miatt szükséges: a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; b) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából; c) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. Az adatkezelés korlátozásához való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül: a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát; b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy d) az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben. Az adatkezelés korlátozása esetén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más

természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást nyújt az Érintettnek. A tiltakozáshoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Az adathordozhatósághoz való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha: a) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és b) az adatkezelés automatizált módon történik. A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri. Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Szolgáltató az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre: a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti. Amennyiben az Érintett kérelmét a Szolgáltató elutasítja, úgy az elutasítással szemben az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) bejelentést tenni, a 10.2.2. pontban megjelölt adatvédelmi tisztviselőhöz, vagy a bírósághoz fordulni. Az Előfizető a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

1) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://digi.hu/aszf> oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló

Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői 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 személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

- a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
- b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- d. tételes számlamelléklet biztosításához;
- e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- g. a hívószám kijelzéshez és hívásátírányításhoz;
- h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjcsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a

meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

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

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

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

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a [www.kormanyhivatal.hu/hu](http://www.kormanyhivatal.hu/hu) linken érhetőek el.

Gazdasági Versenyhivatal

Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

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

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

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

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,

Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a

termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérlik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:

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

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

## 5. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIO) SZOLGÁLTATÁS i-TV HÁLÓZATON

### ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSTŐL ELTÉRŐ SZERZŐDÉS ESETÉN

A teljesítés feltételei, különösen a fizetés, a fuvarozás és a teljesítési határidő, valamint a vállalkozás panaszkezelési módja

- a) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés.
- b) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy – ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját (SZÖF) technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani – a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.
- c) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért rácsatlakozási díj fizetendő.

Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei

- a) Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama: legfeljebb 12 hónap. A határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik.

- b) Határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei:

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékaik, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az ÁSZF-ben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással:

- aa) Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

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

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

- ab) az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással

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

- ac) a Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt ( ba), bb), bc) pontok) kivételekkel,

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

- ba) a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, ha



- i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- ii) 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
- iii) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy
- iv) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- v) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,
- vi) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsor jelet, a beérkező műsor jelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsor jelet jogosulatlanul dekódolja.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

- bb) a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtarozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

- bc) a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a ba) és bb) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,

- bd) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- be) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- bf) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, ,

c) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az egyoldalú

szervódésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.

A határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételei, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételei

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

- a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe

Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veheti-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselője

feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzők szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

## A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS TÁJÉKOZTATÁS

Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

- a) Az előfizető szerződés időtartama lehet:

- határozatlan időtartamú

- határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama legfeljebb 12 hónap

- b) Az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek:

- eseti díjkedvezmény (belépési díjból) feltétele, hogy az Előfizető Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt, továbbá

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt,

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren át való megküldéssel igényelje

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a havi előfizetési díj teljesítése helyett naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetést vállaljon, és amely díjkedvezmény csak abban az esetben és időpontig érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és az előfizetői szerződést a Szolgáltató által meghatározott teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

- c) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

- d) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A jelen pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe,

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

A határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos

-a) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével (jogszabályban vagy a Szolgáltató ÁSZF-ében megjelölt szerződésszegés, díjtartozás vagy műsorterjesztési szolgáltatás esetén az Előfizető általi jogosulatlan műsorjel vételezés, műsorjel jogellenes továbbítása, kódolt műsorjel jogellenes dekódolása) okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket

követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

A jelen pont szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) jogosult felszámítani.

Ha az Előfizető azért mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, mert a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, úgy az Előfizető által megtérítendő kedvezmény összege nem haladhatja meg az előfizetői szerződés megszűnésétől (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap) a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét.

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre

A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbérekön kívül – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jelen ET ea)1.-ea)8. pontjaiban megjelölt kötbéresetek és –mértékek, valamint az eb) szerinti kötbér megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

A jelen ET Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásakor a hatályos jogszabályok szerinti kötbérre okot adó esetek és mértékek, valamint a kötbérfizetés módja az alábbiak:

-a)1. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

-a)2. A hibabejelentéssel kapcsolatban az értesítésre (Szolgáltató általi értesítés a hiba javításáról, vagy a vizsgálatkor a hiba nem észlelhetőségéről, vagy a hiba Szolgáltató érdekkörén kívüli okból való felmerüléséről) nyitva álló határidő (max. 72 óra) eredménytelen elteltése esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi ea)3. pont szerinti vetítési alapösszegével egyezik meg.

-a)3. A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra

vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada.

-a)4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

-a)5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének Szolgáltató általi késedelme esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után

- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része,
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

-a)6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének a Szolgáltató érdekkörébe tartozó műszaki okból bekövetkező késedelme esetén – amennyiben ezen okból az Előfizető a szerződést felmondja - a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a ea)6. pont szerinti kötbér felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

-b) Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

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

### III. TOVÁBBI ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat:

Műsorterjesztés esetén:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)
- Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A digitális kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A digitális dvr kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2-es jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunnerrel) és CA modul fogadására alkalmas

PCMCi csatlakozó felülettel, vagy HDMI csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A HD kiegészítő digitális programcsomag, vagy program teljes értékű igénybevételére csak azon "HD-Ready" "HD-TV" vagy „Full-HD” védjeggyel ellátott előfizetői végberendezések alkalmasak, melyek szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás

-a) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszuk kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat, veszélyhelyzet kivételével, legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

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

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

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

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

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

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

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig

megőriz.

Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a jelen pont szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.

A jelen pont szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéséhez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja

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

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

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

A Szolgáltató a hálózat karbantartását külön díjfizetés nélkül végzi.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős.

A Szolgáltató – kapacitása függvényében – vállalhatja egyedi igény esetén az Előfizető felelősségi körébe tartozó hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések karbantartását az arra vonatkozó és eseti díjazást is rögzítő megállapodás alapján.

A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége

A Szolgáltató teljes és naprakész díjszabása a Szolgáltató honlapján a mindenkor hatályos ÁSZF keretén belül érhető el.

A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

A Szolgáltató a személyes adatok kezelésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatót a Szolgáltató internetes honlapján teszi közzé.

A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató által a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

-a) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat (előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek) és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt jogszabályban megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

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

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

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a panasz kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a fentiek szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a panasz kivizsgálása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a panasz kivizsgálása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely



hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

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

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

A Szolgáltató jogosult a panaszra, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

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

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

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

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

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

-d) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzé téve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben és jelen ET-ben tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál, továbbá hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, az eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezéséről, elérhetőségeikről a 2. sz. melléklet tartalmaz tájékoztatást.

-e) Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzőek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

A Békéltető Testületek nevét és elérhetőségi adatait a 2. sz. melléklet tartalmazza.

1.sz. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:<sup>1</sup>

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében.<sup>2</sup>

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:<sup>3</sup>

A fogyasztó(k)/előfizető(k) neve:

A fogyasztó(k)/előfizető(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

---

<sup>1</sup> Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és - ha van - telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

<sup>2</sup> Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

<sup>3</sup> A megfelelő jelölendő

## 2.sz. melléklet

Az Előfizető által az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei

1. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:

NMHH Debreceni Hatósági Iroda

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

NMHH Miskolci Hatósági Iroda

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

NMHH Pécsi Hatósági Iroda

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

NMHH Soproni Hatósági Iroda

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

NMHH Szegedi Hatósági Iroda

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

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

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Budapest Főváros Kormányhivatala  
Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.  
Telefon: (1) 450-2598  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Pest Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefon: (1) 459-4843  
E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.  
Telefon: 06-76-795-710  
E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

Baranya Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.  
Telefon: 06 (72) 896-288  
E-mail: [muszak@baranya.gov.hu](mailto:muszak@baranya.gov.hu)

Békés Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.  
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.  
Telefon: (66) 546-150  
E-mail: [fogyved@bekes.gov.hu](mailto:fogyved@bekes.gov.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal  
Hatósági Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefon: 46/512-971

Email: szendrei.szilvia@borsod.gov.hu [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Hatósági Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.  
Telefon: 62/680-532  
E-mail: [petrik.sandor@csongrad.gov.hu](mailto:petrik.sandor@csongrad.gov.hu)

Fejér Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.  
Fax: 06-22-313-564  
E-mail: [kneifel.robert@fejer.gov.hu](mailto:kneifel.robert@fejer.gov.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.  
Telefon: (96) 795-950  
Fax: (96) 795-955  
E-mail: [fogyasztovedelem\[kukac\]gyor.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem[kukac]gyor.gov.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: Debrecen (4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.)  
Tel.: (+36 52) 533-924  
Fax: (+36 52) 327-753  
E-mail: [fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)

Heves Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.  
Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.  
Telefon: 06 (36) 515-469  
Fax: 06 (36) 516-040  
E-mail: [fogyved\[kukac\]heves.gov.hu](mailto:fogyved[kukac]heves.gov.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.  
Telefon: (56) 422-603  
E-mail: [jasz.kmmf@jasz.gov.hu](mailto:jasz.kmmf@jasz.gov.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.  
Telefon: (34) 309-303  
Fax: (34) 309-302  
E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2.  
Levélcím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.  
Telefon: 06 (32) 511-116  
E-mail: [fogyved{kukac}nograd.gov.hu](mailto:fogyved{kukac}nograd.gov.hu)

Somogy Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2.  
Telefon: 06 (82) 510-868  
E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.  
Telefon: 06-42/500-694  
Fax: 06-42/504-398  
E-mail: [fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu)

Tolna Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.  
Telefon: (74) 795-385  
Fax: (74) 999-103  
E-mail: [fogyasztovedelem@tolna.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@tolna.gov.hu)

Vas Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.  
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 29  
Telefon: 94/505-220, 94/ 505-219  
Fax: 94/506-984  
E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Hatósági Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím, Térkép: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Telefon: (88) 550-510  
Fax: -  
E-mail: [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

Zala Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefon: 92/510-530  
E-mail: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tptv. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900, E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Önkormányzat jegyzője

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: (76) 501-525, (76) 501-532, (70) 7028-403

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

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: (66) [324-976](tel:324-976)



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

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
 Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)  
 E-mail: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

Budapesti Békéltető Testület  
 Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
 Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)  
 E-mail: [bekelteto.testulet@bmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bmkik.hu)

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
 Telefon: (62) 554-250/118 mellék  
 E-mail:

[bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Fejér Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
 Telefon: (22) 510-310  
 E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
 Telefon: (96) 520-217  
 E-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu);

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
 Telefon: (52) 500-710, (52) 500-735  
 E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Heves Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint  
 Telefon: (36) 416-660/105  
 E-mail: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
 Telefon: 20/373-2570  
 E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
 Telefon: (34) 513-010  
 E-mail: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
 Telefon: (32) 520-860  
 E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület  
 Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
 Telefon: (1) 269-0703

E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefon: (82) 501-000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: (42) 420-180  
E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: (74) 411-661, (30) 6370-047  
E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület  
Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.  
Telefon: 30/9566-708 (Dr. Kövesdi Zoltán elnök)  
E-mail: [bea@vmkik.hu](mailto:bea@vmkik.hu) (Pergel Bea munkatárs)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
Telefon: (88) 412-150  
E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefon: (92) 550-513  
E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről