

Szolgáltató adatai

Szolgáltató: i-TV Digitális Távközlési Zrt.  
Adószám: 13333788-2-42  
Cégjegyzékszám: 01-10-045497  
Székhely: 1152 Budapest  
Szentmihályi út 167-169.  
Honlap címe: www.i-tvzrt.hu



## D. MELLÉKLET

### ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján a jelen előzetes tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás vagy ET) keretében az alábbiak szerinti információkat bocsátja az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az előfizető rendelkezésére.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik a jelen Előzetes tájékoztatás, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek annak tartalmától.

### I. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS TÁVOLLEVŐK 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 járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az ÁSZF 4. sz. mellékletben 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 továbbértékesíti, 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 műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem 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 díjtartozása 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 díjtartozásösszegezését 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 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem 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 szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali

---

hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt 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 napban 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 díjcsomagra, 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 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.

## **II. A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS TÁJÉKOZTATÁS**

**Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybeviteléhez 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 igénybeviteléhez 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 díjből) 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 díjből) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren át való megküldéssel igényelje
  - rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjből) 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 hárított 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 kötbérek kivételével – 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 elteltésétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakokra 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 elteltésétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakokra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, 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 díjcsomagra 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 számítást 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 PCMCÍ 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, panaszaik 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 hangfelvételnél 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 tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézője, 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 ügyfélszolgálatához 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 lejárta 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 határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget 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 időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

-d) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, 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 Médiatanács, 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 közgazgatási 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](mailto:szendrei.szilvia@borsod.gov.hu) [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

#### **Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal**

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

#### **Fejér Megyei Kormányhivatal**

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

### **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

### **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: [Tpvt. 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@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Budapesti Békéltető Testület  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefon: (62) 554-250/118 mellék  
E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](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, Versegly 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