Vodafone Magyarország zrt.

vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei

EuroCable hálózati területen

Készítés időpontja: 2019.02.27.
Hatályos: 2020.09.29.
Utolsó módosítás időpontja: 2020.09.15.

C1 Public

Tartalomjegyzék:

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME 8
A SZOLGÁLTATÓ NEVE: VODAFONE MAGYARORSZÁG ZRT. 8
SZÉKHELYE: 1096 BUDAPEST, LECHNER ÖDÖN FASOR 6. 8
1.2. A SZERZŐDÉSES PARTNER KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK 8
1.3. A SZERZŐDÉSES PARTNER HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) 9
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME 9
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE 9
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 9
2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI 9
2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 9
2.1.2 Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja 10
2.1.3 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei 12
2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai 13
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA 13
2.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI 14
2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ 15
2.5 MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI 16
2.6 ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK 16
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA 16
3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 16
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE 16
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS VONATKOZÓ LEÍRÁS 16
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E 16
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE 17
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA 17
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI 17
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE 17
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS, SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET 17
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI 17

C1 Public

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei 17
4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége 18
4.4.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele 18
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 18
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI 18
5.1.1 Általános szabályok 18
5.1.2 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai 18
5.1.3 A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai 19
5.1.4 Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés 19
5.1.5 Rendszeres karbantartás 19
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI 19
5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 20
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 21
6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS 21
6.1.1 A HIBAELHÁRÍTÁS MÓDJA 21
6.1.2 A KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSA 22
6.2 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN 23
6.2.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke 23
6.2.2 Kötbérigények intézése 23
6.2.3 Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 24
A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták 24
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) 24
6.3.1 Számlapanaszok intézése 24
6.3.2 KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE 25
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE 25
6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése 25
6.4.2 A Panaszok kezelési rendje 25
6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 26
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE 26
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE 26
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR: 27
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE,

C1 Public

MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ 27
7.1.1. HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJAK 27
7.1.1.1 Havi előfizetési díj 27
7.1.1.2 Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj 28
7.1.2. EGYSZERI DÍJAK 28
7.1.3 SZÁMLÁZÁS IDEJE, MÓDJA, GYAKORISÁGA 28
7.1.4 A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje 28
7.1.5 Kedvezmények 29
7.1.5.1 Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény 29
7.1.5.2 Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény 30
7.1.6 Késedelmi kamat 30
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK 31
7.2.1 Fizetési módok 31
7.2.1.1. Készpénzes fizetési módok: 31
7.2.1.2 Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok: 31
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI 31
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI 31
7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke 31
7.4.2 A kötbérfizetés módjai 32

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI 33

8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 33

8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK 33

8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN 33

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 33

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 34

10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA 34
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL 34

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) 34

C1 Public

12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 35

12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK 35
12.1.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága 35
12.1.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga 36
12.1.2.1 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan: 36
12.1.2.2 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 12.1.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan: 37
12.1.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok 38
12.1.4 Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása 38
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE 39
12.2.1. Áthelyezés 39
12.2.2 Átírás 40
12.2.3 Csomagmódosítás 41
12.2.4 Változás az Előfizető adataiban 42
12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI 42
12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei 42
12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása 42
12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt 42
12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt 43
12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai 43
12.3.6 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén 44
12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉS FELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI 44
12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEK 45

13.AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: 46

13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG 46
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA 46
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK 47
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE 47
13.5. EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK, FELELŐSSÉG 47
13.5.1 Egyéb kötelezettségek 47

14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS 47

A CÍMBEN FOGLALTAK A MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS SZEMPONTJÁBÓL NEM RELEVÁNSAK, A JELEN ÁSZF EZEK TEKINTETÉBEN RENDELKEZÉST NEM TARTALMAZ... 47

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A)

C1 Public

PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA 48

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE: 49

1. SZ. MELLÉKLET: CSATORNAKIOSZTÁS, PROGRAMCSOMAGOK 50

2. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK 51

3/A. SZ. MELLÉKLET: HAVI DÍJAK 52

3/B. SZ. MELLÉKLET: EGYSZERI DÍJAK 53

4. SZ. MELLÉKLET: EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK 54

DIGITÁLIS VEZETÉKES MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI 54

5. SZ. MELLÉKLET: ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ 55

1. BEVEZETÉS 55

1.1. KIK VAGYUNK? 55
1.2. HOGYAN LÉPJEN VELÜNK KAPCSOLATBA? 55

2. FOGALMAK ÉS ALAPELVEK 56

2.1. FOGALMAK 56
2.2. ALAPELVEK 59
2.3. ADATKEZELÉS JOGALAPJAI 61

3. A VODAFONE ÁLTAL VÉGZETT ADATKEZELÉS JOGALAPJA, CÉLJA, SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA 63

3.1. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA ÉS IDŐTARTAMA 63
3.2. ADATMEGŐRZÉSI IDŐ 77
3.3. JOGI IGÉNYEK ELŐTERJESZTÉSE, ÉRVÉNYESÍTÉSE VAGY VÉDELME 77
3.4. HÍVÁSRÉSZLETEZŐ 78
3.5. SZÁMHORDOZÁS 78
3.6. HANGFELVÉTELEK MEGŐRZÉSE ÉS AZ ELŐFIZETŐ VAGY MÁS ÉRINTETT RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÁSA 78
3.7. TELEFONKÖNYV ÉS ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK 79
3.8. MY VODAFONE MOBIL, MY VODAFONE OTTHONI FIÓK ÉS MY VODAFONE ALKALMAZÁS 80
3.8.1. A My Vodafone Mobil és Otthoni fiókba történő regisztráció és a fiókok törlése 80
3.8.2. My Vodafone Mobil fiókra és Alkalmazásra vonatkozó különös feltételek 81
3.8.3. My Vodafone Otthoni fiókra vonatkozó különös feltételek 81
3.8.4. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, célja és időtartama 82
3.8.5. Funkciók a My Vodafone Alkalmazásban 86
3.8.5.1. A Hálózat funkció 86
3.8.5.2. Dynatrace funkció 90
3.8.5.3. Adobe funkció 90
3.8.5.4. Vodafone JóDolgok Program 90
3.9. KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉS, PIACKUTATÁS ÉS ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSA 91
3.10. VÁLLALATFELVÁSÁRLÁS 91
3.11. CSALÁSOK ÉS VISSZAÉLÉSEK MEGELŐZÉSE ÉS KEZELÉSE 92

4. ADATTOVÁBBÍTÁS: SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI, ILLETVE A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI, TOVÁBBÁ SZEMÉLYES ADATOK HARMADIK ORSZÁGBA TÖRTÉNŐ TOVÁBBÍTÁSA 95

C1 Public

4.1. JOGSZABÁLYI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSE VAGY JOGSZABÁLY FELHATALMAZÁSA 95
4.1.1. Titkos információgyűjtés 97
4.1.2. Közös adatállomány 97
4.2. A VODAFONE-NAL KAPCSOLATBAN ÁLLÓ ADATFELDOLGOZÓKNAK TÖRTÉNŐ ADATTOVÁBBÍTÁS 98

5. AZ ELŐFIZETŐK ÉS MÁS ÉRINTETTEK JOGAI 98

5.1. TÁJÉKOZTATÁS - RENDELKEZÉSRE BOCSÁTANDÓ INFORMÁCIÓK 100
5.2. AZ ÉRINTETT HOZZÁFÉRÉSI JOGA 101
5.3. A HELYESBÍTÉSHEZ VALÓ JOG 102
5.4. A TÖRLÉSHEZ VALÓ JOG („AZ ELFELEDTETÉSHEZ VALÓ JOG") 102
5.5. AZ ADATKEZELÉS KORLÁTOZÁSÁHOZ VALÓ JOG 103
5.6. AZ ADATHORDOZHATÓSÁGHOZ VALÓ JOG 104
5.7. A TILTAKOZÁSHOZ VALÓ JOG 104
5.8. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL EGYEDI ÜGYEKBEN, BELEÉRTVE A PROFILALKOTÁST 104
5.9. ÉRINTETTI JOGOK GYAKORLÁSA AZ ELŐFIZETŐ HALÁLA ESETÉN 105
5.10. JOGORVOSLATHOZ VALÓ JOG 105

6. ADATBIZTONSÁGI KÖVETELMÉNYEK 106

6.1. AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA 106
6.2. ADATVÉDELMI INCIDENSKEZELÉS 108
6.2.1. Az előfizetői személyes adatok megsértése 108
6.2.1.1. Az előfizetői személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére 109
6.2.1.2. Az érintett előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről 109
6.2.1.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről 110
6.2.2. A nem előfizetői személyes adatok megsértését jelentő adatvédelmi incidensek 110
6.3. A HÁLÓZAT EGYSÉGESSÉGÉVEL ÉS A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATBAN JELENTKEZŐ KOCKÁZATOKNAK MEGFELELŐ BIZTONSÁGI SZINT 111

7. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK 112

7.1. EU-S JOGSZABÁLYOK 112
7.2. MAGYAR ADATVÉDELMI JOGSZABÁLYOK 112
7.3. MAGYAR ÁGAZATI JOGSZABÁLYOK 112

6. SZ. MELLÉKLET: A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK 113

NEMZETI MÉDIA-ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG 113
A JÁRÁSI HIVATALOK (KORMÁNYHIVATALOK) ELÉRHETŐSÉGEI 113
A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták 116
VITARENDEZÉS, ILLETÉKES HATÓSÁGOK 116
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI 116

7. SZ. MELLÉKLET: EGYSZERI DÍJAK 120

1. Belépési díj 120
2. Eseti (adminisztrációs) díjak 120
Hálózatfejlesztési hozzájárulás 120
Plusz Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja 120
Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja, kiegészítő internetes vételi pontbővítésével (opcionális) 120

C1 Public

Áthelyezési díj 121
Átírási díj 121
Elállási díj 121
Kiszállási díj 121
Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után 121
Visszakapcsolási díj – korlátozás után 121
Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül kényelmi díj 121
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék 121
Kihelyezett hírközlési berendezés díja 121
Kártérítési díj 122
Új kártya díja 122
Csomagmódosítási díj 122
Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj 122
Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja 122
Fizetési halasztás eljárási díja 122
Számlamásolat díja 122
Hangfelvétel másolat díja 122
Fizetési felszólítás díja 122
Sikertelen pénzlevonás csoportos beszedési megbízás esetén díj 122

8. SZ. MELLÉKLET: SZÁMLÁZÁSI CIKLUSOK 124

A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT SZÁMLÁZÁSI CIKLUSBA TARTOZÓ TELEPÜLÉSEK ALAPÉRTELMEZETTEN: 124

BUDAPEST, BUDAVÁR I. KERÜLET; SZÉCSÉNY; SZÉCSÉNY-PÖSTÉNYPUSZTA; BENCZÚRFALVA, KOCS, TÉGLÁS 124

9. SZ. MELLÉKLET: MEGHATÁROZÁSOK 125

10. SZ. MELLÉKLET: AZ AKCIÓK RÉSZLETES LEÍRÁSA (IDŐTARTAMA, FELTÉTELEI, DÍJAI, NYÚJTOTT KEDVEZMÉNYEK) 128

1.1. A Szolgáltató neve és címe

-
*

A Szolgáltató neve: Vodafone Magyarország zrt.
Székhelye: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

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

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége az alábbi:

	Cím	Nyitvatartási idő

C1 Public

Ügyfélszolgálati iroda	1119 Budapest, Andor utca 47-49.	●Hétfő: 9:00 – 17:00 ●Kedd: 8:00 – 20:00 ●Szerda: 9:00 – 16:00 ●Csütörtök: 9:00 – 17:00 ●Péntek: 9:00 – 14:00

A Szerződéses Partner egyéb ügyfélszolgálatainak itt meghatározott adatai a Szerződéses Partner Honlapján érhetők el.
A Szerződéses Partner, a hatályos jogszabályban meghatározott ügyfélszolgálati tevékenységet kizárólag az általa működtetett ügyfélszolgálati irodákban végez.
A központi ügyfélszolgálat (országos) telefonszáma: 1240
Levelezési cím: 1509 Budapest, Pf.: 60.
Elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat@1266.hu

1.3. A Szerződéses Partner hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető Hibabejelentést a Szerződéses Partner ügyfélszolgálati irodáiban személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán vagy üzenetrögzítőn, továbbá elektronikus úton az ugyfelszolgalat@1266.hu elérhetőségen a Technikai információ és segítségnyújtás menüponton keresztül tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 1240.

1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.vodafone.hu.

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató
a) Ügyfélszolgálatán és
b) Internetes honlapján: http://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

A Felhasználó (Igénybejelentő) igénybejelentést tesz az előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltató (Ajánlattevő) erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával. Az Ajánlattevő egyes Szolgáltatásai tekintetében meghatározhatja, hogy az Igénybejelentő mely elérhetőségén tehet az adott Szolgáltatással kapcsolatban igénybejelentést, azaz ilyen esetben az Ajánlattevő nem köteles minden Szolgáltatása tekintetében az igénybejelentést valamennyi/bármely elérhetőségén fogadni.

C1 Public

Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató (Ajánlattevő) által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót (Ajánlattevőt) ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

Az Igénybejelentő a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a Szerződéses Partner Szolgáltatási Területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.
A hiánytalan igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a Felhasználót arról, hogy

a) az igényt teljesíti,
b az igény teljesíthető, de a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot;
c az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
d az igényt nem teljesíti.

Az a)-c) pontokban foglaltak esetén a Szolgáltató (Ajánlattevő) az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénybejelentőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

A Szolgáltató csak 18. életévet betöltött természetes egyéni előfizetővel köt szerződést.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,
(a) ha az igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
(b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint a Felhasználónak (Igénybejelentőnek) a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van, a Felhasználó korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató a Felhasználó súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
(c) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat a Felhasználó (Igénybejelentő) nem tudja biztosítani;
(d) a Felhasználó (Igénybejelentő) vagy Előfizető igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.
(e) amennyiben a természetes személy Igénybejelentő nem töltötte be a 18. életévét.
(f) ha az Előfizető által elfogadott ajánlat megtételekor a Szolgáltató téves adatokból indult ki, nem vett minden szükséges adatot figyelembe, vagy az adatok időközben megváltoztak, és emiatt az adott ajánlat alapján történő szerződéskötés a konkrét ügyben veszteséges üzletet eredményezne a Szolgáltató számára.

A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az igénybejelentés megtételéhez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultság, szerződéses jognyilatkozatok megtétele, és a Szolgáltatás ellenértékének átvétele tekintetében. A Szolgáltató képviseletében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk köréről.

2.1.2 Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.

Ha felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, úgy a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői Szerződést írásban, valamint - az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon

C1 Public

és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. 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 a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató az előfizető részére igazolható módon tájékoztatás ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatja azok részletes feltételeit.

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

Az előfizetői szerződés
a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
b) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával
jön létre.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról és a határozott időtartam lejártának napjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Írásban jön létre az Előfizetői Szerződés:

a) jelenlévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával;
b) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett igénybejelentés esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
c) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett igénybejelentésben szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló 2.1.1 b) pontja szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatóhoz megérkezik;

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői Szerződés esetén az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával, az elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában jön létre a szerződés. A Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni, valamint azt a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

C1 Public

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
Telefonon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendeletben foglalt rendelkezéseket alkalmazza a jelen bekezdésben foglalt eltérésekkel. Az Előfizetői Szerződés távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében a Szolgáltató általi, kifejezett elfogadással jön létre. Ilyen esetben az Előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal elállhat az Előfizetői Szerződéstől, kivéve, amennyiben ezen időn belül a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésnek megfelelően megkezdte.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül, ha az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybevételéhez szükséges eszközöket a Szolgáltatótól átveszi, az Szolgáltatás Hozzáférési Pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a Szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Az egyes kábeltelevízió szolgáltatási csomagokra és azok mellett igénybe vehető kiegészítő / prémium szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre, melyek megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely kábeltelevízió szolgáltatási csomagra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A kiegészítő / prémium szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése a kábeltelevízió szolgáltatási Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

2.1.3 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
b) a szolgáltató adatai:
c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

C1 Public

k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető esetén az ÁSZF-től történő eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti.

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató aláírása nélkül, vagy a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles

2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató

a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát..

Az Üzleti/Intézményi Előfizető, írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti/Intézményi Előfizető nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot vagy egyéb dokumentumot, és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

A Szolgáltató előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel előfizetői szerződéses jogviszonyt nem létesít. Az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles nyilatkozatot tenni, hogy nagykorú cselekvőképes személy, azaz az Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá, ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

A Szolgáltató csak abban az esetben vállalja a készülék futárral történő kiszállítását, amennyiben Lakossági Előfizető esetén a bejelentett lakcíme, Üzleti Előfizető esetén a bejegyzett telephely/székhely címe és a szállítási cím megegyezik. Amennyiben a lakcím és a szállítási cím nem egyezik meg, úgy az Előfizető személyesen veheti át a készüléket az ügyfélszolgálati irodában a személyazonossága igazolásával.

2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;

b) az Előfizetői hozzáférési pont helye;

c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;

d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;

C1 Public

e) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;

f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

g) fényképes személyazonosító okmány száma.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt településeken, Szerződéses Partner Földrajzi Szolgáltatási Területén vehetők igénybe.

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési Szolgáltatás igénybe vételének nincsen időbeli korlátja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket - amennyiben külön építőipari szakmunkálatot nem igényel - az Előfizető vagy Ügyfél által biztosított befogadó létesítményben (falon kívüli vezetékcsatornában) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató egy ingatlanban csak egy Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít.
Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot tekintet nélkül ara, hogy az az ingatlanban vagy azon kívül helyezkedik-e el.

Az Előfizető nem jogosult a kábeltelevíziós rendszert bővíteni vagy az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni.

A szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés szükséges. Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában álló vevőkészülék és az esetlegesen igénybe vett egyéb berendezés (például, de nem kizárólagosan médiabox, modem) áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által rendelkezésére bocsátott berendezést az Előfizetői Hozzáférési Pontra kapcsolódó, saját tulajdonú lakáshálózatára csatlakoztatja, úgy annak a jelátvitel minőségére vonatkozó paramétereiért a Szolgáltató és a Szerződéses Partner nem felel.

A digitális- szolgáltatás igénybe vételéhez Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által rendelkezésre bocsátott médiabox/ mediacard és dekódoló kártya (smartkártya), modemszükséges. A médiabox/ mediacard és a smartkártya a szerződés időtartama alatt, és azt követően is a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner kizárólagos tulajdonában marad, és annak tulajdonjoga semmiképpen sem száll át az Előfizetőre. A berendezésekért és a smartkártyáért az Előfizető felelősséget vállal.
Mediacard esetén a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner csak a mediacard és a smartkártya hibajavításáért vállal felelősséget, a tévékészülékek helytelen beállításáért nem. A berendezések és a tévékészülék helyes beállítása érdekében kérjük használják a VODAFONE vagy Szerződéses Partner által biztosított és/vagy a TV készülékhez a gyártó által adott használati útmutatót.
A médiabox/ mediacard, és az abban található dekódoló kártya (smartkártya) a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az Előfizetőnél elhelyezett médiabox/ mediacard más kártyával, illetve a dekódoló kártya más berendezéssel nem használható. A médiabox/ mediacard és a hozzá tartozó kártya az Előfizetői Szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át. Amennyiben az Előfizető a szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában levő berendezéseket a fentiekkel ellentétesen vagy más címen használja, és a rendeltetésszerű használatot a szolgáltató erre vonatkozó írásbeli felszólításának kézhezvételét követő legkésőbb 3 napon belül nem állítja helyre, úgy a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti felmondásával egyidejűleg a berendezés(ek) ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A digitális szolgáltatások médiabox esetében EuroSCART, HDMI vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Végberendezéssel, mediacard esetében CI+ interface-szel rendelkező Végberendezéssel érhetők el. Az 1. számú

C1 Public

mellékletben meghatározott HD (high definition – nagy felbontású) csatornák, illetve az azokat tartalmazó szolgáltatási csomagok kizárólag az erre alkalmas médiabox/ mediacard, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben.
A digitális rádiócsatornák csak digitális alapszolgáltatások megrendelése esetén érhetők el.

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

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére az alábbi határidőt vállalja – amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 2.3 pontjában meghatározott teljesítési korlátok:

- az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül,
- a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti – a szerződéskötést követő 15 napon túli – későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodás szerinti későbbi időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a felek megállapodása szerinti, a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjáig, amely legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap,
- ha az igény teljesíthető, de a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontjáig, amely legfeljebb az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 nap.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, a jelen ÁSZF 2.3 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a Szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az Előfizető vagy Ügyfél kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a Szolgáltató terhére nem esik.

Meghatározott szolgáltatási csomagok esetében a Szolgáltató az Előfizető lakásában már kiépített koaxiális hálózat megléte esetén – az Előfizető választása szerint - biztosíthatja a Szolgáltatás Előfizető általi telepítésének lehetőségét. Ilyen esetben a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatást, vagy szolgáltatási csomagot, vagy valamely előfizetői kör részére nyújtott Szolgáltatást kizárólag az Előfizető általi telepítéssel kínál. A Szolgáltató ezen körülményről az Előfizetőket a Honlapján, akciós ajánlatai részvételi feltételeiben, vagy egyéb elérhetőségein tájékoztatja.

C1 Public

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

Jelen ÁSZF csak a földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra terjed ki.

2.6 Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a könnyebb áttekinthetőség, és az Előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybe vételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások.

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Vodafone Magyarország zrt.a jelen ÁSZF alapján műsorterjesztési szolgáltatást (vezetékes műsorelosztási szolgáltatást - SzJ 64.20.30.0) nyújt az Eht. 188 § 77. pontja alapján digitális formában, mely az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási csomagokban, a 2. sz. melléklet szerinti, a Szerződéses Partner Szolgáltatási Területén vehető igénybe.
A szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését követően a 3/a és 3/b sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás a 2. számú mellékletben megjelölt településeken, a Szerződéses Partner Szolgáltatási Területén vehető igénybe.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás vonatkozó leírás

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

C1 Public

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szerződéses Partner hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló az NMHH Elnökének 13/2011 számú rendeletében foglalt egyedi szolgáltatás minőségi célértékeket a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.
A hálózati minőségi célértékek elérhetősége:https://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf#aszf-tanusitas

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló az NMHH Elnökének 13/2011 számú rendelet 3 § (5) bekezdése értelmében a digitális vezetékes műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató a Kábeles kép-és hangjelelosztó rendszerekről szóló MSZ EN 50083-7 számú Magyar Szabvány 5.2 számú Vívószintek az előfizetői csatlakozón pontja alapján határozza meg a legkisebb vételi jelszint értékét (RX mutató), amely megegyezik az analóg vételi jelszint értékével, illetve attól legfeljebb -9 dB értékkel eltérhet. A Szolgáltató a vételi jelszint értéket a mediabox bemenetén, illetve mediacard esetében a szolgáltatáshoz igénybe vett tévékészülékén méri.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

A Szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező Végberendezés szükséges. vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Végberendezéssel érhetők el. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas médiabox/ mediacard, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben. A Szolgáltató dönthet úgy hogy valamely HD minőségű csatornát az alapcsomag részeként, vagy külön erre kialakított

C1 Public

tematikus csomagban tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat. A mediacard használata DVB-C tunerrel és CI+ fogadónyílással rendelkező tévékészülékkel lehetséges.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a Végberendezés műszaki paraméterei tekintetében.

4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

4.4.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1 Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3/a számú melléklet tartalmazza.

Ha az Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető - amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges - egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával a Szolgáltató a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

C1 Public

5.1.3 A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.1.4 Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szüntetés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem Ügyfél más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.
A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képújság csatornán keresztül, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.5 Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képújság csatornán keresztül, vagy a Szerződéses Partner ügyfélszolgálán, illetve a Szerződéses Partner internetes Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

Az Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

C1 Public

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizetőnek a Díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő elteltét követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető a Díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot
d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az a), b), c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.
A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerül sor.

Az e) pontban meghatározott esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A szolgáltatás visszaállítása abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 napon belül a Szolgáltatót az Ügyfélszolgálaton megkeresi, mely során a személyes adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető hitelt érdemlően igazolja a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződésen megadott adatok valódiságát.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető díjtartozás esetén, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli, vagy amennyiben az Előfizető benyújtja, vagy bemutatja a Szolgáltatónak a díjtartozás rendezését igazoló dokumentumo(ka)t. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3/b sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.
Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.
A korlátozás - a megtévesztést kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a Díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

C1 Public

6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt Hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető Szolgáltatása Hibát jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A Szerződéses Partner telefonos ügyfélszolgálata 0-24 óráig hívható. A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hiba-bejelentési nyilvántartása tartalmazza:

a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
c) a Hibajelenség leírását;
d) a Hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a Hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a Hiba okát;
g) a Hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.1 A Hibaelhárítás módja

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató nem köteles 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető a 3/b számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató oldalán felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3/b számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.
Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

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

C1 Public

Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe.

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibaelhárítás 72 órás határidejébe.
- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.
- A VODAFONE lezártnak tekinti a hibát, és az előfizetőt erről tájékoztatja az alábbi esetekben:
  - a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 22. § (2) bekezdése esetén,
  - abban az esetben, ha egy hibajavításnál az ügyfél, vagy harmadik fél hibájából akadályozva van a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége és a Szolgáltató nem tudja elvégezni a munkát, különösen:
    - az Előfizető ingatlanába történő bejutás nem lehetséges, mert az ügyfél nem tartózkodik otthon vagy a hibajavítás érdekében történő bejutást megtagadja
    - az épületben a hibajavításhoz szükséges, a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéshez (pl. T-box) történő hozzáférés bármely ok miatt akadályoztatott
    - az előfizető az ingatlanon belüli munkavégzéshez (különösen: átkábelezés) hozzájárulását nem adja
    - az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezése harmadik személy ingatlanát érinti, azonban ő az építmény ingatlanán történő átvezetéséhez való hozzájárulását megtagadja
    - az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezése a társasházi közgyűlés, vagy közös képviselő hozzájárulása esetében lehetséges, azonban ezen személyek az átvezetéshez történő hozzájárulás megadását megtagadja, vagy az engedély csak jelentős idő elteltével szerezhető be az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezéséhez önkormányzati bontási engedély beszerzése szükséges
    - az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezését más szolgáltató munkavégzése (pl. villamos energia szolgáltató általi oszlopcsere)akadályozza

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

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.

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

6.1.2 A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés között – ideértve az Előfizetőnek használatba adott aktív eszközöket is –, mind pedig annak az Előfizetői Hozzáférési Ponton és a Szolgáltató fejállomása között ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózatnak az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés közötti szakasza műszaki

C1 Public

állapotáról különösen az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített aktív eszközök jelzései alapján értesül. A Szolgáltató a hálózatának az Előfizetői átadási pont és a Szolgáltató fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a Szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az estben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a Hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

a) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben van;
c) Hibát a Végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
d) a Hibát nem jelentették be;
e) a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
f) az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás;
g) a szolgáltatás szünetelése.

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

6.2.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A Hibabejelentés kapcsán elvégzett hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre, illetve a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese a hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- négyszerese a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén, ha a Hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett csak igénybe venni;
- nyolcszorosa a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

6.2.2 Kötbérigények intézése

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

C1 Public

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 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. E 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 jóváírja;
b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben
   - jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
   - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással,
   - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A Hibabejelentés kapcsán elvégzett hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre, illetve a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató

- a hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig (kivéve, amennyiben az értesítés tárgya az, hogy a Hiba kijavításához harmadik személy hozzájárulása szükséges), valamint
- a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra
-

kötbért köteles fizetni.

6.2.3 Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

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

Az Előfizetők panaszaikat, megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

A Szolgáltató a számla panaszokat az ÁSZF 5. számú melléklet 4.2 pontjában foglaltakkal összhangban veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.3.1 Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szerződéses Partner ügyfélszolgálatán. Az

C1 Public

ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

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 ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.4 pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.3.2 Kártérítési igények intézése

A kártérítési igények intézésére vonatkozó eljárást az ÁSZF 7.3 pontja tartalmazza.

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

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szerződéses Partner ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szerződéses Partner által működtetett ügyfélszolgálati irodák évente 2 alkalommal szünnapot tarthatnak, mely napokon kizárólag a Szerződéses Partner az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg Előfizetőink Hibabejelentéseiket.
Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról a Szerződéses Partner 15 nappal korábban tájékoztatja Előfizetőit az irodákban kifüggesztett hirdetmény útján és honlapján.

6.4.2 A Panaszok kezelési rendje

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy

C1 Public

mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles a jogszabályi előírások szerinti jegyzőkönyvet felvenni, a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni., Ha a panasz felvétele alkalmával hangfelvétel készül,. és az tartalmazza a 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A nyilvántartásba vett Panaszt 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről érdemi válasza megküldésével és a jegyzőkönyv egy példányának megküldésével írásban értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető Panaszát elutasítja, Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy Panaszával - annak jellege szerint- mely hatóság vagy 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.

6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szerződéses Partner az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A Nemzeti Média-és Hírközlési hatóság a felhasználók és előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti tevékenység keretében ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén. Az Elnök által a Hivatal elsőfokú határozata elleni fellebbezés során másodfokon hozott határozat felülvizsgálata kérhető kereset indításával – jogszabálysértésre hivatkozással – a hatósági határozat közlésétől számított harminc napon belül a közigazgatási ügyekben eljáró bíróságtól.

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban a 2003. évi C. törvényben vagy végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés miatt bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Gazdasági Versenyhivatalnál.

Vagyoni és személyi jogokkal kapcsolatban felmerült jogviták bíróság előtti eljárásban is érvényesíthetők a vonatkozó jogszabályok betartásával.

Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezését, elérhetőségeikkel (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

C1 Public

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

a) egyszeri díjak, valamint
b) havi előfizetési díjak

7.1.1. Havi előfizetési díjak

7.1.1.1 Havi előfizetési díj

A havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.3 pontjában jelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. Az előfizetési díj nem tartalmazza a készülék üzemben tartási díjat. Az Előfizető 1 hozzáférési ponthoz egy havidíjat fizet függetlenül az egy szerződésen belüli végpontok számától. Dekóder bérlése esetén a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner a 3/a sz. mellékletben meghatározott havidíjat számítja fel dekóderenként.

A havi előfizetési díj mértéke programcsomagonként a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező csatornakiosztásokon és a 3/a számú mellékletben került feltüntetésre Üzleti Előfizetők - az Intézményi Előfizetők (non profit szervezetek) kivételével – az igénybe vett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj kétszeresének megfizetésére kötelesek.

Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül a csatornakiosztásból, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az előfizetői szerződés egyoldalú módosítását a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változásként az indokolja, hogy a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és az az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

C1 Public

7.1.1.2 Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 3/a számú melléklet tartalmaz.

7.1.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a 3/b számú melléklet tartalmazza, az egyszer díjak fajtáit pedig a 7. számú Melléklet.

7.1.3 Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A Szerződéses Partner általi számlázás a Szerződéses Partnernél vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szerződéses Partner kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szerződéses Partner számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát a szolgáltatás hozzáférési pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet.

A számlázás havonta történik.

A **számlázási időtartam** a Szerződéses Partner számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgyhó 01. napjától a tárgyhó 31. napjáig, terjedő időszakot jelenti.

A számla kézbesítésének időpontja:
A Szerződéses Partner a számlákat az Előfizetők számára havi gyakoriság esetén a tárgyhónap 10. napjáig elkészíti, majd a tárgyhónap 20. napjáig az Előfizetők részére eljuttatja.

Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szerződéses Partnertől, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámon köteles bejelenteni.

Amennyiben a Szerződéses Partner valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

Új Előfizető esetében a Szerződéses Partner jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

Az Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás és szünetelés alapján fizetendő előfizetési díj a szünetelés vagy módosítás kezdő időpontját követően elkészített első számlán jelenik meg.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az Előfizető a Szerződéses Partnernek a megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni. A Szerződéses Partner az Előfizető által ilyen módon megfizetett előfizetési díjnak az Előfizetői Szerződés megszűnése okán szolgáltatással nem fedezett részét a soron következő számlázási ciklusra vonatkozó számlájával jóváírja az Előfizető részére, és az Előfizető döntése szerint beszámítja azt a Szolgáltatótól igénybe vett más szolgáltatás díjába vagy az Előfizető részére az Előfizető választása szerint banki átutalással, vagy postai úton megfizeti.

7.1.4 A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

C1 Public

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítés költsége nem díjnak, hanem költségtérítésnek tekintendő, ami az egyedi szerződésben meghatározott ütemezés szerint, előre vagy utólag esedékes.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve, és az Előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően a tárgyhó 31. napjáig kötelesek megfizetni a Szolgáltató részére.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az Előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

Amennyiben valamely, rendszeresen számlázott díj módosításra kerülne, úgy a módosult díj a módosításról szóló értesítésben megjelölt hatályba lépés napjával kezdődően teljesített szolgáltatások vonatkozásában érvényes. Előre számlázott díjú szolgáltatások esetében a hatályba lépés napját követő időszakra számított új díjat a Szolgáltató a megjelölt hatályba lépés napját megelőzően is feltüntetheti az Előfizető felé kiállított számláján.

Előfizetői Szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az első havi díj tekintetében a postán megküldött számla helyett jogosult a Szolgáltatás díjának készpénzben, a szerződés megkötésekor történő kiegyenlítését kérni.

Az Ügyfél 30 napot meghaladó fizetési késedelme esetén a Szolgáltató jogosult számlakövetelései behajtására szakosodott hátralékkezelőt megbízni és részére az ügyfél behajtás érdekében szükséges személyes adatait az Eht. 157.§ (9) bekezdés a) pontja alapján átadni. A hátralékkezelő adott esetben a behajtáshoz kapcsolódó költségeit a mulasztó ügyféllel (Adóssal) szemben érvényesíti, amelyet az ügyfél közvetlenül a hátralékkezelő felé tartozik megfizetni, a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásától függetlenül. A Szolgáltató által megbízott hátralékkezelő megnevezése és elérhetősége:

7.1.5 Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciók felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető – amennyiben az Előfizetői Szerződés másképp nem rendelkezik - egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.
A jelen pontban, és az ÁSZF 9.2.3 pontjában foglaltak alkalmazása szempontjából kedvezménynek kizárólag az akciók részvételi feltételeiben és a szerződéses nyilatkozatokban, feltételekben, dokumentációban kifejezetten ilyenként megjelölt feltételek minősülnek.

7.1.5.1 Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

a) amennyiben az Előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
b) amennyiben az Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel a 12.3.3 és 12.3.4 pontokban leírt okok miatt; Ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződés-módosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
d) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről Üzleti/ Intézményi Előfizetőre kéri átírni;
e) prémium / kiegészítő szolgáltatások esetében a fentieken túlmenően akkor is, ha a kábeltelevíziós szolgáltatási szerződéshez fűződő kedvezményt az Előfizető a fenti a)-) pontok miatt veszítette el.

C1 Public

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles egy összegben visszafizetni az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények) a fenti a-e) pontokban meghatározott időpontig igénybevett összegét.

Amennyiben az egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, vagy a határozott idő lejártát megelőzően írásban nem nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, ugyanakkor a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével – ráutaló magatartással - határozatlan idejű Előfizetői Szerződés lép.

7.1.5.2 Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező akciós feltételek tartalmazzák
Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt – választása szerint - az Előfizető részére új kedvezményeket kínálhat; új szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában.

7.1.6 Késedelmi kamat

Késedelmi kamat:

A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő leteltét követően a ki nem egyenlített számlatartozás összegére késedelmi kamatot terhelni.
A késedelmi kamat mértéke évi 10 százalék.
A késedelemi kamat napi késedelmi kamat.

Késedelmi kamat számítása:

Éves késedelmi kamat osztva az év napjainak számával szorozva a tartozás összegével és szorozva a késedelmes napok számával.

A kamatfizetési kötelezettség esedékessége:

A késedelembe esés első napjától. (A számlán feltüntetett fizetési határidőtől a Szolgáltató bankszámlaszámláján történő jóváírásig)
A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető befizetése maradéktalanul a szolgáltató számlájára nem érkezik meg. Hiányos teljesítés esetén a törtösszegre is késedelmi kamatot számolhat a Szolgáltató.
Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót a jogtalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.
Az előfizetőt a fent meghatározott számítás szerint, a késedelem első napjától kezdődően késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli abban az esetben is, ha számlatartozás miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondja. Ilyen esetben a kamatterhelésre az előfizetői szerződés megszűnésének napjával azonos időpontban kerül sor.

A Szolgáltató által tévesen kiszámlázott, de befizetésre került tételek esetében – jogos számlapanaszoknál- az Előfizetőt a késedelmi kamat jóváírása megilleti.
A késedelmi kamat ÁFA mentes tétel.

C1 Public

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1 Fizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben, pénzintézeten vagy készpénz-automatán keresztül, továbbá bankkártyával (interneten vagy mobil telefon alkalmazáson keresztül) egyenlítheti ki számláit.

7.2.1.1. Készpénzes fizetési módok:

a) a Szerződéses Partner által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;

7.2.1.2 Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok:

a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás), amely esetben az egyenleg számláról történő leemelésére az aktuális számla fizetési határidejének utolsó napján kerül sor. Sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szerződéses Partner jogosult postai készpénz-átutalási megbízást küldeni;
b) az Előfizető által kezdeményezett, illetve indított banki átutalással;

A fent meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről (ügyfélszám/számlasorszám), illetve a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szerződéses Partner bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül, valamint az összeg könyvelésre kerül az előfizető Szerződéses Partnernél vezetett folyószámláján, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a kártérítési igényt a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

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

7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke

7.4.1.1 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg:

a) az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül,
b) a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti – a szerződéskötést követő 15 napon túli – későbbi időpontban,
c) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodás szerinti későbbi időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a felek megállapodása szerinti, a

C1 Public

szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjáig, amely legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap,

d) ha az igény teljesíthető, de a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, a szolgáltató által megjelölt, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének időpontjáig, amely legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 nap,

e) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontjáig, amely legfeljebb az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 nap.

A Szolgáltatás nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- amennyiben a b), c), d) és e) pontokban meghatározott vagy az előfizetői szerződésben vállalt határidő teljesítésére Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerinti 60 nappal felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.1.2 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató az átírást nem teljesíti a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül. Az átírás késedelmes teljesítése esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.1.3 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató az áthelyezést nem teljesíti az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.1.4 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató a hitelt érdemlő módon történő tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a bármely okból történő korlátozást nem szünteti meg.

A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke

- minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada;
- amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2 A kötbérfizetés módjai

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 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. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

C1 Public

a) a kötbért a havi számlán jóváírja;
b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben
   - jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
   - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással,
   - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés az alábbi kivétellel legfeljebb 12 (tizenkettő) hónapos időtartamra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit:

C1 Public

- Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve,

- ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviseletére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 5. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó

C1 Public

adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht-ban vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.
Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.
Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szerződéses Partner ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12 Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

Az ÁSZF 3. pontjában meghatározott, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF, vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

12.1.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan.

C1 Public

A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni, azaz a szerződés módosítható írásban, szóban vagy ráutaló magatartással. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott Díjtartozása nincs.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Ha az Előfizető képviseletében harmadik személy az előfizetői szerződés Ügyfélszámának megadásával az ügyfélszolgálati irodában az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az Előfizető képviseletében harmadik személy az Előfizető Ügyfélszámának megadásával kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

12.1.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

Az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Szolgáltató részéről egyoldalúan kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha arra jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt kerül sor, vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás történt.
A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy ha az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

12.1.2.1 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
b) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
    1.) a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítása. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét;
    2.) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
    3.) az elírások javítása;
    4.) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
    5.) ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az

C1 Public

Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;

6.) amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;

c) Vis Maior;

d) a határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben, különösen a harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, a szolgáltatás díjába közvetlenül beépülő költségnek (valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható változása indokolja.

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

f) a módosítást a kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja:

1.) az adott csatorna programcsomagból történő kivétele a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatokkal indokolható; vagy

2.) valamely programcsomag vagy csatorna kínálatban történő szerepeltetésére vállalt határidő eltelt.

g) az akciók részletes leírásának, így különösen azok időtartamának, feltételeinek, díjainak és a nyújtott kedvezményeknek a változása (ÁSZF. 10. számú melléklet).

A Szolgáltató bármikor jogosult az f) 2.) szerinti határidőt megjelölni, vagy megváltoztatni valamely csatorna, vagy programcsomag vonatkozásában. E ténytől függetlenül is jogosult azonban a csatornakiosztás egyoldalú módosítására jogszabályban megengedett esetben.

A csatornasorrend szolgáltató általi megváltoztatása nem minősül az előfizetői szerződés – műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének megváltoztatása miatti – egyoldalú módosításának, így ebben az esetben az Eht. 132. § (2c) és (5) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatóak.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a Rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint.

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, és a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti idősávban az értesítést közzéteszi. A díjmentesen elérhető információs csatornát a szolgáltató, az előfizetői tájékoztatás hatékonyabbá tétele érdekében jogosult a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 74. § (1c) bekezdésében meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatásokat követő helyre tenni.

Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

12.1.2.2 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 12.1.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

1.) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);

C1 Public

2.) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érintheti.

Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 9.2.2.1 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírása;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
e) a módosítás indokolása;
f) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma -, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői Szerződést.
Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, akkor az előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 14 (tizennégy) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

12.1.4 Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásban, szóban vagy ráutaló magatartással kezdeményezheti.

Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban - hatályba lép:

a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;

C1 Public

c) közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával;
d) ráutaló magatartással.

Ha Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Felek közös megegyezésével kerül sor és az előfizető ráutaló magatartással megkötött határozatlan idejű egyedi előfizetői szerződéssel rendelkezik, és az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül úgy a Szerződés közös megegyezéssel történő módosítására ráutaló magatartással kerül sor. Az Előfizetői Szerződés módosítására vonatkozó Ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti az Előfizető részéről különösen a szolgáltatás, illetőleg a szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele vagy a Szolgáltató által számlázott díjak Előfizető általi megfizetése.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

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

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.2.1. Áthelyezés

A szolgáltató az előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott.

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

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

C1 Public

d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

Az a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontjában a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Áthelyezés a Szolgáltató Szolgáltatási Területén és csak akkor biztosítható, ha a kért új Előfizetői Hozzáférési Ponton a Szolgáltató az ÁSZF 4. pontjában meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja, és őt erről a tényről írásban értesíti.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 3/b számú melléklet tartalmazza.

Áthelyezés esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

A Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja, amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

12.2.2 Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 3/b sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében – a Szolgáltató köteles módosítani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

A Szolgáltató az új Ügyfél átírási kérelmét minden esetben új szerződéskötési igényként kezeli, melyre az ÁSZF 2. pontja megfelelően alkalmazandó..

A Szolgáltató visszautasíthatja az átírási kérelmet mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, és/vagy amíg a szolgáltatás korlátozás alatt áll.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint az új (átvállaló) Ügyfél hitelt érdemlő okirattal személyesen/telefonon igazolja magát, üzleti Ügyfél esetén pedig a cégkivonat hiteles másolatát bemutatja.

Üzleti Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén 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.

C1 Public

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Amennyiben egyéni Előfizetői Szerződés átírását kérik Üzleti/Intézményi Ügyfélre, az Üzleti/Intézményi illetve egyéni Előfizetőre vonatkozó a 3/b. számú mellékletben közölt egyszeri belépési díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a Szolgáltatónak.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha

- az Előfizető elhalálozott és az Előfizetői Hozzáférési Ponton az örökös vagy a Felhasználó továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vagy
- az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor

- egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
- az elhalálozott Előfizető örököse, a Felhasználó, vagy a szolgáltatást ténylegesen használó személy kívánja igénybe venni a szolgáltatást azon az Előfizetői Hozzáférési Ponton, ahol az elhalálozott Előfizető vette igénybe a szolgáltatást. Az elhalálozás napja és az Előfizető halálának napjáról történő tudomásszerzés időpontja közötti időszakban történő szolgáltatások igénybevételének ellenértékének megfizetéséért az örököst, a Felhasználót, illetve a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő személyt a Szolgáltató felé egyetemleges felelősség terheli.

12.2.3 Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt a 3/b sz. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli.

Az új programcsomag igénybevételét a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtartozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan digitális szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonát képező berendezés (médiabox/ mediacard és dekódoló kártya) cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott berendezés átvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján a korábbi szolgáltatási csomagjához használt berendezést a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 3/b számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonát képező eszköz (mediabox/mediacard) cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból ezen eszköz cseréjét kéri, az Előfizető köteles a 3/b mellékletben meghatározott Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj-at és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízza meg, Kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi eszköz visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új eszköz telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere az eszköznek az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

C1 Public

12.2.4 Változás az Előfizető adataiban

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért Szolgáltató nem felel.

12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

a) írásban, tértivevényes levélben;
b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben

köteles az Előfizetőnek megküldeni

Az Előfizető szerződésben szereplő címére postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett..

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát, és
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonát képező eszközökön a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített Hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen:

C1 Public

(i) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, azt, vagy a rendelkezésére bocsátott berendezéseket (médiabox/ mediacard) harmadik személynek jogellenesen továbbítja, átadja vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, mellyel szerzői- és szomszédos jogi jogsértést követ el; vagy
(ii) ha az Előfizető a médiabox/ mediacard működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el;
(iii) az Előfizető a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja (ide értve a médiabox biztonsági címkéjének, a mediacardnak, illetve a smartkártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogokról szóló 1999. évi LXXVI. törvény értelmében), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a Díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot; vagy ha
c) az Előfizető a Díjtartozás összegszerűségét 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 nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

b)
A Szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető Díjtartozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3 és 12.3.4 pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya 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, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

C1 Public

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

12.3.6 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. médiabox, mediacard) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. A Szerződéses Partner valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában lévő eszközök visszaszolgáltatását. Az eszközök visszaadásáról a Szolgáltató igazolást ad az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3/b számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 hónapon belül az Előfizető részére az eszköz visszaszolgáltatásának lehetőségét a kártérítési díj jóváírása mellett. Ez időn túl az eszköz visszaszolgáltatása nem eredményezi a kártérítési díj jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszköz-átvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

12.4 Az Előfizető általi szerződés felmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az Előfizetői Szerződés az Előfizető által ráutaló magatartással is megszüntethető oly módon, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, azok minden tartozékával a Szolgáltató részére – az Előfizető személyének azonosítására alkalmas módon - eljuttatja. Ilyen esetben a felmondási idő az eszközök Szolgáltató részére történő megérkezésétől számítandó.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja az Előfizetői Szerződést. 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 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel. Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja, amennyiben

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében nem jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt vagy az előfizetői szerződést, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket nem az előfizető számára előnyös módon módosítja,

C1 Public

- d) a csatornakiosztást nem a garantált idő lejárata, a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony miatt vagy lakossági felmérés alapján módosul,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

a) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
c) az Előfizető rendes felmondásával;
d) Szolgáltatói rendes felmondással;
e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
f) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
g) a felek közös megegyezésével;
h) a kiegészítő / prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik, ha a kábeltelevízió szolgáltatási csomagra megkötött Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, és az Előfizető egyidejűleg nem köt új kábeltelevízió szolgáltatási Előfizetői szerződést (az Előfizető nem rendelkezik hatályos kábeltelevízió szolgáltatási Előfizetői szerződéssel).
i) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
j) amennyiben az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül eláll az előfizetői szerződéstől
k) az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni, ha a szolgáltató túllépi
    - az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napot,
    - a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti - a szerződéskötést követő 15 napon túli - későbbi időpontot,
    - ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodása szerinti, a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli - időpontját,
    - ha az igény teljesíthető, de a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, a szolgáltató által megjelölt, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének - legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 napon belüli - időpontját,
    - ha az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, a szolgáltató által megjelölt, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének - legfeljebb az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napon belüli időpontját

C1 Public

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve,

- ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
-

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Az a) pont szerinti esetben az előfizetői szerződés az Előfizető halálának napján szűnik meg. Az örökös vagy vagyonkezelő köteles hitelt érdemlően (pl. halotti anyakönyvi kivonat vagy hagyatékátadó végzés bemutatásával) bejelenteni a Szolgáltató részére az elhalálozás tényét és napját az elhunyt Előfizető szerződésének megszüntetése céljából.

13.Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenten.;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a Szolgáltató figyelmét felhívni erre.;
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a set-top-box áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított .
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

C1 Public

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

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 14. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során - különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor - tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

13.5.1 Egyéb kötelezettségek

Az exportellenőrzés szabályainak történő megfelelés: az előfizető és a szolgáltató (a) köteles megfelelni valamennyi alkalmazandó (ilyen lehet a Magyarországon érvényesíthető, az Egyesült Királyság, Európai Unió és az Egyesült Amerikai Államok kormányai, szervei által elrendelt) gazdasági, kereskedelmi és pénzügyi szankciót meghatározó jogszabálynak, rendeletnek, tilalomnak, korlátozó intézkedésnek (“Szankciók”), továbbá valamennyi kereskedelmi ellenőrzésre vonatkozó jogszabálynak és rendeletnek (“Exportszabályok”); (b) köteles kifejezetten tartózkodni bármely olyan magatartástól, amely eredményeképpen felmerülhet a Szankciók vagy Exportszabályok másik Fél vagy másik Fél Cégcsoportjának tagja általi megszegése; (c) köteles a másik Fél indokolt kérésére a másik Fél részére a Szankciók, valamint az Exportszabályok betartásához szükséges támogatást nyújtani, dokumentációt és információt rendelkezésre bocsátani, beleértve különösen, de nem kizárólag az adott termék vagy szolgáltatás rendeltetési helyére, tovább értékesítésére, újra értékesítésére, célzott felhasználására, végfelhasználójára vonatkozó információt is; (d) amint az adott Fél tudomására jut, köteles a másik Felet írásban értesíteni bármilyen tényleges vagy fenyegető vizsgálatról, az alkalmazandó jogra vonatkozó jogsértésről, továbbá a Feleket vagy egyik Felet a Szankciók vagy engedélyek, felhatalmazások tekintetében érintő bármilyen lényeges változásról, így különösen, de nem kizárólag
amennyiben a Fél bármelyik, az (a) pontban meghatározott joghatóság Szankciós listájára kerül vagy
a Fél Export Szabályozással kapcsolatos státuszát érintő változásról, például ha felkerül a korlátozással érintettek listájára; (e) jogosult jelen Szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik Fél megszegi jelen klauzula bármely rendelkezését; (f) jogosult a szerződésszegésből felmerült közvetlen kárát a szerződésszegő Féllel szemben érvényesíteni.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

C1 Public

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az 1. számú mellékletben megtalálható csatornakiosztások tartalmazzák. A Szolgáltató ugyanott tünteti fel azt, ha valamely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

C1 Public

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok
2. sz. melléklet: Szolgáltatási Területek
3. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak
    3/a sz. melléklet: Havi díjak
    3/b sz. melléklet: Egyszeri díjak
4. sz. melléklet: Minőségi Mutatók, A digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere
    4/b sz. melléklet:
5. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
6. sz. Melléklet: Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok
7. sz. Melléklet: Egyszeri díjak
8. sz. Melléklet: Számlázási Ciklusok
9. sz. Melléklet: Meghatározások
10.sz. Melléklet Az akciók részletes leírása (időtartama, feltételei, díjai, nyújtott kedvezmények)

C1 Public

1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok

Az 1. számú mellékletet külön dokumentum tartalmazza excel formátumban.

C1 Public

2. sz. Melléklet: Szolgáltatási területek

A Szolgáltatási területeket az 1. számú mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.

C1 Public

3/a. sz. Melléklet: Havi díjak

A Havi díjakat az 1. számú mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.

C1 Public

3/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat tartalmazó dokumentum (excel táblázat) külön linkről érhető el.

C1 Public

4. sz. melléklet: Egyedi minőségi célértékek

A mellékletben szereplő célértékek

Digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások egyedi minőségi célértékei

Modulációs Hibaarány

- a mutató az Előfizetői hozzáférési Pontnál a médiabox csatlakoztatásához használt koaxiális kábel végpontjánál mért Modulációs Hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥28 dB

C1 Public

5. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

Köszönjük, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. szolgáltatását választotta. A Vodafone Magyarország Zrt. az adatvédelmet, az adatbiztonságot és a mindenkori a személyes adatok kezelésre vonatkozó jogszabályoknak való megfelelést komolyan veszi. Jelen tájékoztató célja, hogy az előfizetőinket és felhasználóinkat a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során a Vodafone Magyarország Zrt. által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés céljairól, és a személyes adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb információról, valamint arról, hogy előfizetőink és felhasználóink hogyan léphetnek kapcsolatba velünk, ha észrevételük vagy kérdésük van személyes adataiknak kezelésével kapcsolatban, vagy a személyes adataik kezelésével kapcsolatos jogaikat kívánják gyakorolni. Egyes speciális adatkezelések esetén (pl. egy nyereményjáték kapcsán) külön tájékoztatást nyújtunk Önnek személyes adatai kezeléséről.

Tájékoztatónkban a vonatkozó jogszabályokra azok általánosan használt rövidítéseivel hivatkozunk. A jogszabályok felsorolását és azok rövidítéseit tájékoztatónk végén találja meg.

1.1. Kik vagyunk?

Adatkezelő neve: Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Vodafone vagy Szolgáltató)

Székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

Cégjegyzékszám: 01-10-044159

Adószám: 11895927-2-44

Honlap: https://www.vodafone.hu/magyar

Képviselő neve: Vodafone Magyarország Zrt. mindenkori vezérigazgatója

1.2. Hogyan lépjen velünk kapcsolatba?

Előfizetőink és felhasználóink elégedettsége számít nekünk, így, ha bármilyen észrevétele vagy kérdése van a személyes adatai kezelésével kapcsolatban, akkor az adatvédelmi tisztviselőnkhöz vagy ügyfélszolgálatunkhoz fordulhat a következő elérhetőségek egyikén:

E-mailben	a **DPO-HU@vodafone.com** elektronikus címen közvetlenül az adatvédelmi tisztviselőnkhöz fordulhat,

C1 Public

	vagy az **ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com** elektronikus levelezési címen fordulhat hozzánk
Telefonon	**a 1270-es** vagy **a +36-1-288-1270-es telefonszámon**, illetve egyedi szerződéssel rendelkező üzleti ügyfelek esetén **a 1788-as vagy a +36-1-288-1788-as számon**
Levélben	a 1476 Budapest, Pf. 350. postai címen
Személyesen	a Vodafone Központi Ügyfélszolgálat ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségében a 1062 Budapest, Váci út 1-3. szám alatt (Westend City Center), vagy a Vodafone márkaképviseletein és viszonteladói hálózatához tartozó üzleteinkben

2. Fogalmak és alapelvek

2.1. Fogalmak

A Vodafone a tájékoztatóban használt egyes fogalmak meghatározását az alábbiakban ismerteti, hogy az valamennyi érintett számára érthető és egységesen értelmezhető legyen.

Előfizető: A Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2.1.1. pontja szerint, az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki az előfizetői szerződés alapján a szolgáltatást igénybe veszi. A személyes adatok kizárólag természetes személyek (természetes személy előfizetők és nem természetes személy előfizetők nevében eljáró természetes személyek) vonatkozásában értelmezhetők.

Felhasználó: A Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2.1.1. pontja szerint, az a természetes személy, aki a Vodafone által nyújtott (elektronikus hírközlési) szolgáltatást használja, és nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a felhasználó nem azonos az előfizetővel, akkor a felhasználó normál esetben az előfizető tudtával és jóváhagyásával használja a szolgáltatást.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, ideértve bármilyen természetes személyt, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. Ilyen tipikus személyes adatok különösen: név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve. Minden olyan információ, amely nem azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozik, valamint az olyan adatok, amelyeket olyan módon anonimizáltak, amelynek következtében az érintett nem azonosítható többé (pl. statisztikai adatok), nem minősülnek személyes adatnak.

C1 Public

Érintett: az a természetes személy, aki a személyes adatai alapján azonosított, illetve – közvetve vagy közvetlenül – azonosítható. Az érintettet más megfogalmazással élve adatalanynak is nevezzük.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon (lásd papír alapú) 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.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. Jelen tájékoztató vonatkozásában a személyes adatok kezelője a Vodafone. A Vodafone azon munkavállalói és megbízottjai, akik a Vodafone közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak, nem minősülnek adatkezelőnek.

Adatfeldolgozás: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége, az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. A Vodafone adatfeldolgozói egyrészt a Vodafone Csoporthoz tartozó vállalatok, másrészt a Vodafone szerződéses partnerei, akik a Vodafone nevében és írásbeli utasításai alapján valamilyen adatkezelési műveletet végeznek el.

Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló, egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. A hozzájárulás az ugyanazon cél vagy célok érdekében végzett összes adatkezelési tevékenységre kiterjed. Ilyen hozzájárulásnak minősül például, ha az érintett a Vodafone honlapján vagy a My Vodafone Alkalmazás megtekintése és használata során bejelöl egy adatkezelésre vonatkozó négyzetet, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevétele során erre vonatkozó technikai beállításokat hajt végre (például cookie/süti elfogadása), valamint bármely egyéb olyan nyilatkozat vagy cselekedet is, amely az adott

C1 Public

összefüggésben az érintett hozzájárulását személyes adatainak tervezett kezeléséhez egyértelműen jelzi.

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Álnevesítés: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

Anonimizálás: a személyes adatok az érintett azonosításának visszafordíthatatlan módon történő megakadályozása céljából végzett feldolgozását jelenti, azaz a személyes adatokon végrehajtott minden olyan eljárást, amelynek következtében az adatból, az adat felhasználásával az érintett többé már nem azonosítható, tehát a folyamat végén a személyes adatból un. anonim adat, információ keletkezik. Az adatvédelem elveit az anonim információkra nem kell alkalmazni, nevezetesen olyan információkra, amelyek nem azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkoznak (pl. statisztikai adatok).

Profilalkotás: 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.

Adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges.

Adatbiztonság: Az adatkezelő és az adatfeldolgozó által a tudomány és technológia állása, a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével történő, azaz a kockázat mértékének megfelelő technikai és szervezési intézkedések kialakítása és végrehajtása. A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek. Az adatbiztonság az állapot, amelynél a technikai és szervezési védelmi intézkedések a fenyegetések általi károkozás kockázatát elviselhető szintűre csökkentik

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

C1 Public

Vodafone Csoport: a Vodafone Group Plc-t vagy bármely olyan társaságot vagy szervezetet jelöl, amelyben a Vodafone Group Plc 50 % vagy annál magasabb részesedéssel rendelkezik.

Bázisállomás: bázisállomásnak hívják azokat az antennákat vagy adótornyokat, amelyek továbbítják az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen elektromágneses hullámokat. A bázisállomások működésük során elektromágneses, azaz rádiófrekvenciás hullámokat bocsátanak ki, melyek a szabad térben terjednek, és közvetlen összeköttetést biztosítanak a nálunk lévő mobiltelefon és az összeköttetést biztosító bázisállomás antennája között.

IMEI (International Mobile Equipment Identity) szám: Az IMEI a mobiltelefonok azonosítására használt egyedi számsor, amivel az egyes készülékek adott időben és helyen egyértelműen beazonosíthatóak.

IMSI (International Mobile Subscriber Identity) szám: olyan egyedi azonosító szám, amely a SIM kártyán kerül tárolásra és a mobil előfizetők és felhasználók azonosítására szolgál. A különféle mobiltelefon hálózatok ennek a számnak a segítségével azonosítják az előfizetőket és felhasználókat.

IP (Internet Protocol) cím: Egyedi, számokból álló hálózati azonosító, amelyet az internetprotokoll segítségével kommunikáló számítógépek vagy más kommunikációs eszközök egymás azonosítására használnak.

Geo-koordináta: Egy objektum földrajzi helyzetének meghatározására szolgáló adatok, például egy mobiltelefon vagy internethez csatlakoztatott számítógépes terminál valós földrajzi helyzetének azonosítására vagy becslésére szolgáló információ.

MAC-cím: olyan egyedi azonosító, amelyet a hálózati hardver (például vezeték nélküli vagy ethernet kártya) gyártója rendel az eszközhöz. A MAC a Media Access Control rövidítése, és minden azonosító egy adott eszközt azonosít.

Közlés bizalmassága: a közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozása.

NAIH: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

NMHH: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

2.2. Alapelvek

A Vodafone minden szolgáltatásának nyújtása során, minden érintett személyes adatait illetően biztosítja az adatvédelmi alapelvek teljesülését.

a) **Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve:** a személyes adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni.

C1 Public

b) **Célhoz kötöttség elve:** a személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető további célokból és módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek például a tudományos kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés.

c) **Adattakarékosság elve:** a személyes adatoknak az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőnek, azaz a cél elérésére alkalmasnak, és relevánsak, fontosnak kell lenniük, és a szükségesre kell korlátozódniuk.

d) **Pontosság elve:** a személyes adatoknak pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük, a Vodafone-nak minden észszerű intézkedést meg kell tennie annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy helyesbítse.

e) **Korlátozott tárolhatóság elve:** a személyes adatok tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé, azaz a személyes adatokat csak addig lehet kezelni, amíg az adatkezelési cél teljesüléséhez szükség van a személyes adatokra, utána törölni vagy anonimizálni kell őket.

f) **Integritás és bizalmas jelleg elve:** a személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedések (pl. adatvédelmi, informatikai biztonsági és egyéb belső szabályzatok, alkalmazottak oktatása, belső audit, stb.) alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve

g) **Elszámoltathatóság elve:** a Vodafone felelős az adatkezelésre vonatkozó jogszabályoknak és belső szabályzatainak való megfelelésért, és képesnek kell lennie e megfelelés igazolására.

h) **Beépített adatvédelem elve:** a Vodafone a tudomány és technológia állása, a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket – például álnevesítést – hajt végre. Ezen intézkedések célja egyrészt az adatvédelmi elvek, például az adattakarékosság hatékony megvalósítása, másrészt a GDPR-ba foglalt követelmények teljesítéséhez és az érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelés folyamatába.

i) **Alapértelmezett adatvédelem elve:** a Vodafone megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak biztosítására, hogy alapértelmezés szerint kizárólag olyan személyes adatok kezelésére kerüljön sor, amelyek az adott konkrét adatkezelési cél szempontjából szükségesek. Ez a kötelezettség vonatkozik a gyűjtött személyes adatok mennyiségére, kezelésük mértékére, tárolásuk időtartamára és hozzáférhetőségükre. Ezek az intézkedések különösen azt kell, hogy biztosítsák, hogy a személyes adatok alapértelmezés szerint a természetes személy beavatkozása nélkül ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

j) **Hatékony felügyeleti hatósági és bírósági jogorvoslathoz való jog:** Minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen a felügyeleti hatóságnál, továbbá hatékony bírósági jogorvoslatra

C1 Public

jogosult, ha megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti az általános adatvédelmi rendeletet.

k) **A közlés bizalmassága:** Vodafone - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról.

2.3. Adatkezelés jogalapjai

A Szolgáltató a személyes adatok kezelését úgy végzi, hogy legalább az alábbi feltételek egyike teljesül:

a) az előfizető vagy más érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az előfizető vagy más érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az előfizető vagy más érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
c) az adatkezelés a Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
e) az adatkezelés közérdekű, vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
f) az adatkezelés a Vodafone vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Ha az adatkezelés az előfizető vagy más érintett hozzájárulásán alapul, a hozzájárulás bármely időpontban visszavonható, ez azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Amennyiben az előfizető nem saját, hanem egy harmadik személy személyes adatait adja meg a Vodafone részére, az előfizető köteles gondoskodni az irányadó adatvédelmi jogszabályok betartásáért, az érintett tájékozott és önkéntes hozzájárulásának beszerzéséért, vagy egyéb jogalap fennállásának biztosításáért az érintett személyes adatainak átadására. Az ennek elmulasztásából eredő esetleges károkért, veszteségért vagy sérelemért a Vodafone nem felelős. A Vodafone ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Vodafone által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen a kapcsolattartói személyes adatok kezelése tekintetében, melynek során a Vodafone jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.

C1 Public

Ha a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul, illetve szerződés kötésének előfeltétele, az adatszolgáltatás elmaradása esetén, a Vodafone az érintettel nem tud elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződést kötni, a fennálló szerződés megszüntetésre kerülhet, illetve egyéb jogszabályokban vagy a szerződésben meghatározott jogkövetkezmények alkalmazhatóak.

Amennyiben a Vodafone az előfizető vagy más érintett személyes adatait saját vagy egy harmadik fél jogos érdekének érvényesítése alapján kezeli, a Vodafone érdekmérlegelés útján tanúsítja és biztosítja, hogy az adatkezelés alapjául szolgáló jogos érdekkel szemben az érintettek érdekei, alapvető jogai és szabadságai nem élveznek elsőbbséget. Ha egy adatkezelési cél a Vodafone vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, a jogos érdek megállapításához használt érdekmérlegelési tesztet a Vodafone a tájékoztatóban közzétett elérhetőségek valamelyikére benyújtott kérelem esetén a kérelmező rendelkezésre bocsátja. Jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Tiltakozás esetén a Vodafone 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.

C1 Public

3. A Vodafone által végzett adatkezelés jogalapja, célja, személyes adatok köre, adatkezelés időtartama

Az előfizetőinkről vagy más érintettekről kezelt személyes adatokat bizonyos esetekben közvetlenül tőlük gyűjtjük, amikor üzleteinkben személyesen, telefonon vagy online kapcsolatba lépnek velünk, érdeklődnek termékeink és szolgáltatásaink iránt, vagy szerződést kötnek a Vodafone-nal. Bizonyos célok érdekében és megfelelő jogalap mellett (pl. az érintett hozzájárulása vagy a Vodafone jogos érdeke), más forrásból is gyűjthetünk információkat az előfizetőről, illetve más érintettről. A tájékoztatóban feltüntetjük, hogy ki a személyes adatok forrása, és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.

3.1. Az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja és időtartama

	Adatkezelés célja	Személyes adatok köre	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtarta
Szerződéskötés, díjak meghatározása, számlázás, díjak beszedése, szerződés teljesítése				
1.	**Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	amennyiben az adott előfizető esetében értelmezhető: a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve d) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma (pl. adószám, egyéni vállalkozó nyilvántartási száma) f) előfizetőnek vagy előfizető képviselőjének a kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (levelezési cím, kiszállítási cím, telefonszám, email cím) g) előfizető kategóriája/típusa, az igényelt előfizetői szolgáltatás, díjcsomag/tarifacsomag megnevezése, az előfizető által kért kiegészítő szolgáltatások, ez előfizető által választott kedvezmények, az előfizetői szerződés száma (az utóbbi Vodafone által generált adat) h) a választott díjfizetési, számlaküldési mód, számlamellékletre vonatkozó nyilatkozat és számlázási időszak megjelölése i) az előfizetői szerződés megkötésének és a szolgáltatás megkezdésének időpontja, és az előfizetői szerződés időtartama j) előfizető vagy előfizető képviselőjének ügyfélbiztonsági kódja (My Vodafone azonosító) k) az előfizető és az előfizető képviselőjének ügyfélazonosító száma, munkavállaló azonosító száma (Vodafone által generált adat), és aláírásuk l) az előfizető és az előfizető képviselőjének az előfizető személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának (személyazonosító	Az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges - - GDPR 6 (1) b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. §-ra és az ESzR. 11. §-ra	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig. Ha nem kerül szerződéskötésre, akk személyes adatokat átadástól számított napig őrzi a Vodafone.

C1 Public

		igazolvány, útlevél, vezetői engedély, tartózkodási engedély, stb.) típusa és okmányszáma m) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának okmányszáma n) az előfizető állampolgársága és neme o) az előfizető használatába kerülő eszközök jellemzői és saját azonosító adatai (SIM kártya száma, hívószám, IMSI szám, IMEI szám, készülék típusa, továbbá az otthoni szolgáltatás igénybevételéhez a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszközök - médiabox/mediacard, dekódoló kártya (smartkártya), modem - egyedi azonosítója), eszköz/készülék átvevőjének a neve p) ha az előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)-f) és j)-l), q) és r) pontban meghatározott adatai q) cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételének esetén: r) az igényelt előfizetői hozzáférési pont/létesítési hely teljes címe s) ingatlanhasználat jogcíme: tulajdon/bérlet t) hozzájárulás - vagy amennyiben az ingatlant bérlőként használja az előfizető, úgy az arra vonatkozó nyilatkozat, hogy rendelkezik a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással v) ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme és személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és okmányszáma		
2.	**Szerződésből származó díjak meghatározása, számlázása, a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, kapcsolattartás (forgalmi és számlafizetési adatok)** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	amennyiben az adott előfizető esetében értelmezhető: jelen táblázat 1. pontjában foglalt személyes adatokon túl a) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója b) az előfizetői hozzáférési pont címe és az állomás típusa c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma d) a hívó és a hívott előfizetői számok e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a lefolytatott beszélgetés időtartama, továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál: a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei i) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok j) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésére és az ESzr. 11. § -ra	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.

C1 Public

		k) minden olyan személyes adat, amely a díj meghatározásához, a számlázáshoz és a kapcsolódó díjak beszedéséhez szükséges és elégséges (ide értve csoportos beszedés esetén az előfizető bankszámlaszámát is)		
3.	**Számla és számlamelléklet kiállítása** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) számla: a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe, ügyfélazonosító száma b) számlamelléklet: az előfizető által fizetendő díjak valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban, továbbá a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja. beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok.	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 142. § (1) bekezdésére és az ESzR. 21 (1) és (3) bekezdésére	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.
4.	**Hívásrészletező (részletes számla-információt tartalmazó kimutatás) kiállítása a számla helyességének ellenőrzéséhez** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	<u>Szolgáltatásonként és szolgáltatóként:</u> a) a hívott szám b) a hívás kezdő időpontja c) a hívás időtartama d) a hívásegység díja e) a hívás díja <u>Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén hozzáférés típusonként:</u> f) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja g) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama h) egységnyi forgalom díja, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj i) az adatforgalom díja	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 142. § (2) bekezdésére, az Akr. 7. § (2) - (4) bekezdésére, és az ESzR. 21.§ (2) és (4) bekezdésére	A hozzájár visszavonásáig, er hiányában az előfiz szerződésből az ad összefüggésben e igények Eht. 143. § szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.
5.	**Az előfizető (üzleti előfizető esetén a törvényes képviselő) személyazonosságá nak ellenőrzése az előre fizetett díjú mobil szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötését megelőzően, illetve adategyeztetés érdekében a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) az előfizető személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa, okmányszáma, érvényessége és a személyazonosság megállapítására alkalmas jelen táblázat 1. a-c) pontjában meghatározott személyes adatok b) nem magyar állampolgár - magyar személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolvánnyal nem rendelkező – előfizetők esetében útlevél, magyarországi lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány a szolgáltatónak történő bemutatása, és a személyazonosság megállapítására alkalmas jelen táblázat 1. a-c) pontjában meghatározott személyes adatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 129. § -ra	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.
6.	**A szolgáltató tájékoztatása és adategyeztetés a SIM kártya birtokos személyes adatairól, amennyiben az előre fizetett díjú mobil szolgáltatás előfizetője a SIM kártyát közeli hozzátartozójától különböző harmadik személy részére adja**	a SIM kártya birtokos személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa, okmányszáma, érvényessége és a személyazonosság megállapítására alkalmas jelen táblázat 1. a-c) pontjában meghatározott személyes adatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 127. § (2b) bekezdése	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.

C1 Public

	át - a személyes adatok forrása az előfizető, aki az érintettől különböző személy			
7.	**Az előfizető vagy az előfizető képviselője személyazonosságának és lakcímének ellenőrzése az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában, illetve a GIRO Elszámolásforgalmi Zrt. nyilvántartásában, illetve a szolgáltató által** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) az előfizető személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa, okmányszáma, érvényessége és a személyazonosság megállapítására alkalmas jelen táblázat 1. a)-c) pontjában meghatározott személyes adatok b) nem magyar állampolgár - magyar személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolvánnyal nem rendelkező – előfizetők esetében útlevél, magyarországi lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány a szolgáltatónak történő bemutatása, és a személyazonosság megállapítására alkalmas jelen táblázat 1. a-c) pontjában meghatározott személyes adatok c) nem magyar állampolgár - magyar személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolvánnyal nem rendelkező – előfizetők esetében a magyarországi lakcímét igazoló tartózkodási engedély, más hatósági igazolvány, egyéb lakcímet igazoló dokumentum (tartózkodási engedély, lakcímkártya lakcímet tartalmazó oldala, lakcímbejelentő, albérleti szerződés, kollégiumi szerződés, stb.) másolata	A Vodafone jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy az előfizető személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességéről, és a személyazonosító adatok valódiságáról meggyőződjön. A Vodafone jogos érdeke továbbá, hogy a magyar személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolvánnyal nem rendelkező, és ezáltal a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában, illetve a GIRO Elszámolásforgalmi Zrt. nyilvántartásában nem elérhető ügyfelei adatainak valódiságáról és érvényességéről meggyőződjön.	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig. A külföldi előfiz magyarországi lakc igazoló tartózko engedély, más ható igazolvány, egyéb lakc igazoló dokumen másolatát bemutata számított 24 óráig őriz
8.	**Az előre fizető (prepaid) előfizetői szerződés megkötése előtt a Lakossági Mobil ÁSZF 2.1.1.1 pontban rögzített előre fizetett díjú mobil előfizetések számának ellenőrzése céljából** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) az előfizető vagy törvényes képviselőjének személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának okmányszáma és adattartalma b) a korábbi előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződések száma	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) b) pontja	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
9.	**Az utólag fizető (postpaid) előfizetői szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél hitelképességének vizsgálata** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) jelen táblázat 1. pont a)-f) bekezdésében szereplő személyes adatok b) jelenlegi mobiltelefon-előfizetései típusa, száma, a számlafizetési története c) a választott szolgáltatások (pl. részletfizetés) és eszközök amennyiben az előfizető az adatok szolgáltatásához hozzájárul: d) munkáltatói igazolás adatai (munkaviszony kezdete, munkaszerződés jellege (határozatlan/határozott idejű), munkabér adatok) e) nyugdíj igazolás adatai (havonta folyósított nyugdíj összege) f) bankszámla kivonat adatai (pénzforgalmak) g) közüzemi számla adatainak bemutatása h) egyéb mobil szolgáltatótól származó számla adatok (előfizetések száma és milyen összegről szólnak)	a)-c) pont: a Vodafone jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítésére vonatkozó képességet előzetesen megvizsgálja, a szerződésszerű teljesítést biztosítsa, nemfizetéssel vagy nem szerződés-szerű fizetéssel, illetve csalással kapcsolatos kockázatot felmérje és megelőzze, továbbá a Vodafone általi ártámogatással történő készülék-értékesítést, illetve kedvezményes szolgáltatásnyújtást engedélyezze.	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.

C1 Public

			d)-h) pont: az előfizető hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	
10.	**Az utólag fizető (postpaid) előfizetői szerződés megkötése előtt a kezes hitelképességének a vizsgálata -** a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) kezes neve, lakóhelye, tartózkodási helye b) kezes számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma c) kezes születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve d) kezes kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (email címe, telefonszáma) e) kezes személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa, okmányszáma és egyéb adattartalma f) kezes jelenlegi mobiltelefon-előfizetései típusa, száma, a számlafizetési története g) a választott szolgáltatások (pl. részletfizetés) és eszközök amennyiben a kezes az adatok szolgáltatásához hozzájárul: h) kezes munkáltatói igazolásának adatai (munkaviszony kezdete, jellege (határozatlan/határozott idejű), munkabér adatok) i) kezes nyugdíj igazolásának adatai (havonta folyósított nyugdíj összege) j) kezes bankszámla kivonatának adatai (pénzforgalmak) k) kezes közüzemi számla adatainak bemutatása l) egyéb mobil szolgáltatótól származó számla adatok (előfizetések száma és milyen összegről szólnak)	a)-g) pont: a Vodafone jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítésére vonatkozó képességet előzetes megvizsgálja, a szerződésszerű teljesítést biztosítsa, nemfizetést megelőzze. h)-l) pont: az előfizető hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
11.	**Vodafone Family (Vodafone Kid) és Vodafone You Promóciós Szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételeinek teljesítése -** a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) 18 éven aluli hozzátartozó lakcímet igazoló hatósági igazolványának okmányszáma b) 18 éven aluli hozzátartozó születési dátuma c) kedvezményre jogosult felhasználó születési dátuma d) kedvezményre jogosult felhasználó személyazonosító igazolvány okmányszáma.	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) b) pontja	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
12.	**Flotta szolgáltatásban elérhető előfizetői csomagok nyújtásához szükséges feltételek ellenőrzése** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett (elődleges jogosult), vagy a másodlagos jogosultak esetén az elsődleges jogosult, mint 3. személy	jelen táblázat 1. pont a-f) bekezdésében szereplő személyes adatokon túl az adott flotta függvényében bekért dokumentumok az alábbiak lehetnek: a) flottaigazolás (a különböző flották flottaigazolása tartalmában eltérhet egymástól, valamint tartalmazhatja az adott flotta elsődleges jogosultjának személyes adatait: név, születési hely és idő, anyja neve, telefonszám, e-mail cím, lakcím, munkáltató vagy szervezet neve, másodlagos jogosult esetén: név, lakcím, személyi igazolvány száma) b) nyilatkozat a flottához való csatlakozás jogosultságáról (név, személyi igazolvány száma) - elsődleges jogosult: munkavállalói, illetőleg a vele tartós megbízási vagy egyesületi, kamarai, illetőleg egyéb tagsági jogviszony szerint kapcsolatban álló természetes személy; - másodlagos jogosult: az elsődleges jogosult(ak) által kijelölt természetes személy/kedvezményezett.	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) b) pontja	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
13.	**A számlázás, a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések**	jelen táblázat 2. pontjában foglalt személyes adatok köre	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdésre	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő

C1 Public

	figyelemmel kísérése céljából történő adatátadás a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek, a végrehajtó, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv, a fogyasztóvédelmi hatóság részére - a személyes adatok forrása a Vodafone			év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
14.	**Számhordozással kapcsolatos ügyintézés** – a személyes adatok forrása ez előfizető vagy más érintett	a) számhordozást kérő természetes személy esetében: aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és magyarországi lakcímet igazoló hatósági igazolvány (jelen táblázat 1. pont a-d) szerinti személyes adatok), aláírás ab) nem magyar állampolgár: útlevél és magyarországi lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította (jelen táblázat 1. pont a-d) szerinti személyes adatok), aláírás b) számhordozást kérő vállalkozás esetében: ba) cégkivonat vagy egyéni vállalkozói nyilvántartási szám bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa (jelen táblázat 1. pont a-d) szerinti személyes adatok), aláírás bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el c) hordozni kívánt telefonszám e) jelenlegi szolgáltató neve f) számhordozásra alkalmas nap g) előfizetés típusa (prepaid, postpaid) és ügyfél típusa (magánszemély, jogi személy)	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges -GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 150. §-ra, illetve az Szhr-re	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
15.	**Előfizetői jogviszony átírása** – a személyes adatok forrása ez előfizető vagy más érintett	a) átadó előfizető neve, születési neve, lakóhelye, székhelye, számlázási címe, születési helye és ideje, anyja születési neve, személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma, egyéni vállalkozói nyilvántartási száma, adószáma, képviselő neve, születési helye és ideje, személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma, aláírása b) átírás kedvezményezettjének neve, születési neve, lakóhelye, számlázási címe, születési helye és ideje, anyja születési neve, személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma, aláírása c) az átírásra kerülő mobiltelefonszámhoz kapcsolódó főbb adatok (mobilszám, tarifacsomag, készülék	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) b) pontja	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.

C1 Public

		típusa, IMEI szám, stb)d) tanúk neve, lakóhelye és személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának száma		
Az adó meghatározása és a számviteli bizonylatok elszámolása és nyomonkövetése				
16.	**Számla kiállítása és az adó meghatározása** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) számla: a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe, ügyfélazonosító száma b) számlamelléklet: az előfizető által fizetendő díjak valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban, továbbá telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja, beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény X. fejezetére	Annak a naptári évne utolsó napjától szám öt év, amelyik évber adóbevallást be nyújtani (Adózás rend szóló 2017. évi CL törv IX. és XXVI fejezetei), ill az esetleges adóható ellenőrzés és jo lezárásáig.
17.	**Számviteli bizonylatok elszámolása és nyomon követése** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) számla: a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe, ügyfélazonosító száma b) számlamelléklet: az előfizető által fizetendő díjak valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban, továbbá telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja, nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok. c) a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatok (ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is), amelyek a számlán és a számlamellékleten már megjelenített személyes adatokon túl, de beleértve az előfizető egyenlegét, egyéb személyes adatot nem tartalmaznak.	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdésére	Az üzleti év utolsó na követő 5. hónap ut napjától számított 8 illetve az esetleges jo lezárásáig.
Közhatalmi és közfeladatot ellátó szerveknek történő adatszolgáltatás				
18.	**Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési és erre irányuló kérelem esetén adatszolgáltatási kötelezettség** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel – az Eht. 159/A. § (1) és (2) bekezdésére	a)-c) adatokat az előfiz szerződés megszűn követő 1 d)-k) adat keletkezésüket követ évig a sikertelen hívás vonatkozó adatokat keletkezését követő évig;

C1 Public

		e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI) g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént. Az adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatokra is kiterjed.		
19.	**Kötelező adatszolgáltatás az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat számára a törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a kérelemben érintett, valamennyi a Vodafone rendelkezésére álló személyes adat	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (10) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
20.	**Kötelező adatszolgáltatás az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági**	a kérelemben érintett, az előfizetővel és a felhasználóval kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (16) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig

C1 Public

	szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - a személyes adatok forrása a Vodafone			
21.	**Kötelező adatszolgáltatás a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása - ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a kérelemben érintett, az előfizetővel és a felhasználóval kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (17) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
22.	**Kötelező adatszolgáltatás a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából** - a személyes adatok forrása a Vodafone	A segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában: a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (11) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig.
23.	**Kötelező adatszolgáltatás a fogyasztóvédelmi hatóság felé** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a kérelemben érintett, a Vodafone hálózatából kezdeményezett hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó adatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a Fgytv. 47. § (9a) bekezdésére és az Eht. 157. § (9) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
24.	**Segélyhívások megválaszolása céljából a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások részére történő adatszolgáltatás** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatok (a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiánya vagy visszavonása esetén is)	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 145. § (1) és (2) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
25.	**Adatszolgáltatás a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a) előfizető családi és utóneve, születési neve az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye b) előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az előfizetőt hívó és általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (8) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
26.	**Adatszolgáltatás a Gazdasági Versenyhivatalnak versenyfelügyeleti**	a) előfizető családi és utóneve, születési neve az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye b) előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az előfizetőt hívó és általa hívott előfizetői számok, a	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1)	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli

C1 Public

	eljárás céljából - a személyes adatok forrása a Vodafone	hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma, kezdő időpontja, valamint időtartama c) mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (8a) bekezdésére	Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
27.	**Adatszolgáltatás a polgári nemzetbiztonsági szolgálatok irányításáért felelős miniszter által irányított rendvédelmi szervnek, amennyiben az előre fizetett díjú mobil szolgáltatás kapcsán az ügyfélazonosító adatok valódiságával, megfelelőségével kapcsolatos kétség, vagy a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben bűncselekmény gyanúja merül fel** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a) rögzített ügyfélazonosító adatok b) az előfizetői szerződések száma vagy az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 127. § (2d) bekezdésére	az adatszolgált teljesítéséig, ha egyé tájékoztatóban megj célokból is kezeli Vodafone ezeket adatokat, akkor az megjelölt határidőig
Megkeresések, hibabejelentés, panaszkezelés, hangfelvételek, kamerafelvételek				
28.	**Előfizetői, felhasználói és fogyasztói megkeresések, bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett, a szolgáltatással összefüggésben keletkezett személyes adatok tekintetében pedig a Vodafone	a) előfizető/fogyasztó neve, lakcíme b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja c) előfizető/fogyasztó panaszának részletes leírása (az előfizető/fogyasztó által a panaszban megadott személyes adatok, ide értve az előfizető/fogyasztó telefonszámát és egyéb elérhetőségét (ld. e-mail cím), a szolgáltatásra vonatkozó adatok), az általa bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke d) a Vodafone nyilatkozata az előfizető/fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az előfizető/fogyasztó aláírása f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma h) az előfizető egyértelmű azonosításához szükséges előfizetői hívószám vagy más azonosító	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a Fgytv. 17/A. § (5) és (7) bekezdéseire az Eht. 138.§ (8) és (10) bekezdéseire és az ESzR. 25 (1) bekezdésére	A megkeresése kapcsolatos adatoka évig, vagy jogvita ese annak lezárásáig. panaszokkal kapcsol adatokat 5 évig, jogvita esetén, a lezárásáig
29.	**Hibabejelentés kivizsgálása és hibaelhárítás** – a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett, a szolgáltatással összefüggésben keletkezett személyes	a) az előfizető neve, értesítési címe (szolgáltatási címe) vagy más azonosítója b) az előfizetői hívószáma (kapcsolattartási száma) vagy más azonosító c) a hibajelenség leírása d) a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra) e) a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye f) a hiba oka	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra és az ESzR. 22. § (7) és 25. § (1) bekezdéseire	A bejelentéstől számít évig, vagy jogvita ese annak lezárásáig.

C1 Public

	adatok tekintetében pedig a Vodafone	g) a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredménye (eredménytelensége és annak oka) h) az előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módja és időpontja. i) az előfizető egyéb elérhetősége (ld. e-mail cím) Amennyiben a bejelentést nem az előfizető teszi, illetve a bejelentésben egyéb harmadik személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó, fenti a)-b) és h-i) pont szerinti adatok.		
30.	**Hangfelvételek megőrzése** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett, a szolgáltatással összefüggésben keletkezett személyes adatok tekintetében pedig a Vodafone	jelen táblázat 28. és 29. pontjaiban foglalt személyes adatok, telefonos ügyfélszolgálatra érkező megkeresésről, bejelentésről, panaszról, hibabejelentésről szóló hangfelvétel	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a Fgytv. 17/A. §-ra, 17/B. §-ra, az Eht. 138. § (10) bekezdésére, az Eht. 141.§ (1) bekezdésére és az Eszr. 25. §-ra	A telefo ügyfélszolgálatra érk panaszról hibabejelentésről s hangfelvételt 5 évig, jogvita esetén, a lezárásáig.
31.	**A szolgáltatás nyújtásának (különösen a panaszokhoz, hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyintézési folyamatok) megfelelőségének és minőségének ellenőrzése, ügyfélszolgálaton dolgozók oktatása** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett, a szolgáltatással összefüggésben keletkezett személyes adatok tekintetében pedig a Vodafone	a) jelen táblázat 1. és 2. pontjában foglalt személyes adatok b) az előfizető megkeresésének részletes leírása, az előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke c) hangfelvétel	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja. A Vodafone jogos érdeke, a jogszabályoknak, belső szabályzatoknak és az előfizetői igényeknek megfelelő belső folyamatok kialakítása, folyamatos ellenőrzése és szükség esetén javítása, valamint az ügyfélkiszolgálásban résztvevők oktatása.	A hangfelvét megőrzési ideje 5 év
32.	**Személy- és vagyonvédelem a Vodafone Magyarország Zrt. márkaképviseletein és viszonteladói hálózatában** - a személyes adatok forrása a kamerarendszer látószögébe lépő személy, ügyfél vagy munkavállaló	a) az elektronikus megfigyelőrendszer (biztonsági kamera) alkalmazásával rögzített képfelvétel (képmás és cselekmények) b) a felvételek készítésének helye és időpontja	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges - GDPR 6 (1) f) pontja A Vodafone jogos érdeke, hogy üzleteiben, ahol az ügyfelek kiszolgálását végzi, és ahol értékes készülékek és tartozékok találhatóak a személy- és vagyonvédelmet biztosítsa.	Felhasználás (bűncselekmény, rendkívüli esem körülményeinek utóla kivizsgálása) hiányá legfeljebb a rögzíté számított 5 napig. Eg esetben az kivizsgálása, illetve annak alapján ir hatósági vagy bíró eljárás lezártáig.
33.	**A kamerarendszer által készített felvételek megismeréséről szóló jegyzőkönyv felvétele** – a személyes adatok forrása a felvétel megismerését kérő személy	a) a rögzített felvétel azonosításához szükséges adatok b) a felvétel megismerésére jogosult személy neve, a tevékenység személyes végzésére jogosító igazolvány típusa és száma, vállalkozás neve és működési engedélyének száma c) a felvétel megismerésének oka, ide értve az érintetti joggyakorlás indokát d) a felvétel megismerésének helye és ideje (kezdő és záróidőpontja)	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a SzVMt. 31. §-ra	Felhasználás (bűncselekmény, rendkívüli esem körülményeinek utóla kivizsgálása) hiányába rögzítéstől szám harminc nap.

C1 Public

		e) adathordozó megjelölése		
Telefonkönyv, elektronikus előfizetői névjegyzék és tudakozó				
34.	**Nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzék készítése -** a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) azelőfizető azonosításhoz szükséges adatok (feltéve, hogy az előfizető nem kéri, hogy kimaradjon a névjegyzékből): - név, - előfizetői hívószám - lakcím (részleges lakcím) amennyiben az előfizető kéri a feltüntetésüket: b) az előfizető nyilatkozata, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára c) az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználás módja (telefon/fax) d) egyéni előfizető esetén foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképesítése e) helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizető esetében egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám, webcím, e-mail cím	a) pont - A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra és az Eszr. 32. §-ra b)-e) pont - Az előfizető hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra és az Eszr. 32. §-ra	A hozzájár visszavonásáig, er hiányában az előfiz szerződésből e igények Eht. 143. § szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
35.	**Tudakozó szolgáltatás, országos belföldi tudakozó nyújtása és az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele -** a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	előfizető hozzájárulásától függően - az előfizető neve, - lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt része - előfizetői hívószám	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. § (2) bekezdésére, valamint 162. § (4) bekezdésére	A hozzájár visszavonásáig, er hiányában az előfiz szerződésből e igények Eht. 143. § szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jog lezárásáig.
Közvetlen üzletszerzés, piackutatás és értéknövelt szolgáltatások nyújtása				
36.	**Közvetlen üzletszerzéshez való hozzájárulás kérése céljából való kapcsolatfelvétel** – a személyes adatok forrása 3. személy: vásárolt vagy publikus adatbázis	a) lehetséges ügyfél neve b) lehetséges ügyfél telefonszáma c) lehetséges ügyfél email címe d) lehetséges ügyfél levelezési címe e) amennyiben a lehetséges ügyfél a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalat előfizetője, akkor a fentieken túl az előfizető ügyfélazonosító száma, születési helye és ideje, anyja születési neve, az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, azon szolgáltatások, amelyeket az előfizető a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalattól igénybe vesz, továbbá az előfizető számlafizetési története	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy adatbázist hozzon létre közvetlen üzletszerzéshez való hozzájárulás kérése céljából.	Legfeljebb a lehets ügyfél hűségnyilatkozatának lejártáig, de maximum hónapig.
37.	**Közvetlen üzletszerzés céljából személyre szabott ajánlatok közvetítése (ide értve a szolgáltató szerződéses partnerei és a Vodafone Csoport más vállalatai ajánlatainak közvetítését is), továbbá piackutatás céljából történő megkeresés** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) jelen táblázat 1. 2. 3. és 4. pontjában foglalt személyes adatok köre (előfizető azonosításával, forgalommal és számlázással, a kapcsolódó díjak beszedésével, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérésével, továbbá a számlával, számlamelléklettel, hívásrészletezővel kapcsolatos adatok) b) böngészési előzmény	Az előfizető, felhasználó, illetve a közvetlen üzletszerzéshez hozzájáruló lehetséges ügyfél hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A szolgáltató a szemé adatokat ebből a célb hozzájárulás visszavonásáig kezeli, egyéb a tájékoztató megjelölt célokból is k ezeket az adatokat, a az ott megjelölt határid

C1 Public

38.	**Közvetlen üzletszerzés céljából személyre szabott ajánlatok közvetítése (ide értve a szolgáltató szerződéses partnerei és a Vodafone Csoport más vállalatai ajánlatainak közvetítését is), valamint értéknövelt szolgáltatás (pl. készülékbiztosítás) nyújtása és közvetítése** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) jelen táblázat 1. 2. 3. és 4. pontjában foglalt személyes adatok köre (előfizető azonosításával, forgalommal és számlázással, a kapcsolódó díjak beszedésével, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérésével, továbbá a számlával, számlamelléklettel, hívásrészletezővel kapcsolatos adatok) b) forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok (bázisállomás azonosítója, címe vagy geo-koordináta)	Az előfizető vagy a felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A szolgáltató a szemé adatokat ebből a célb hozzájárulás visszavonásáig kezeli, egyéb a tájékoztató megjelölt célokból is k ezeket az adatokat, a az ott megjelölt határi A forgalmi adatokon k helymeghatározási adatokat a keletkezés követő egy év után törö
39.	**Műsorterjesztési tartalom ajánlása -** a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	Műsorterjesztési szolgáltatáshoz tartozó megtekintési adatok, szokások, műsorok lejátszási listához adása	Az előfizető hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájár visszavonásától szám maximum 6 hónapi jogszerű hozzájár alapján gyűjtött adat megőrizzük. A visszav megtehető a Vodafon Beállítások/Adatkezelé hozzájárulás menüpontjában, illetv Vodafone TV m alkalmazás Beállítások/Adatkezelé hozzájárulás menüpontjában.
40.	**Ügyfélelégedettség mérése szolgáltatások igénybevételét követően (TNPS mérés) -** a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a) előfizető vagy nem természetes személy előfizető kapcsolattartójának neve, telefonszáma és e-mail cím b) válaszok	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy az előfizetők és felhasználók elégedettségét mérje és elemezze, és ezzel javítsa a szolgáltatások minőségét, végső soron elősegítve az ügyfelek megtartását.	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.
Egyéb, a Vodafone jogos érdekén alapuló adatkezelések				
41.	**Versenyképes üzleti ajánlatok kidolgozása, piacelemzés** - a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	jelen táblázat 1. 2. 3. és 4. pontjában foglalt személyes adatok álnevesített, majd különböző szempontok szerint csoportosított állománya (előfizető azonosításával, forgalommal és számlázással, a kapcsolódó díjak beszedésével, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérésével, továbbá a számlával, számlamelléklettel, hívásrészletezővel kapcsolatos adatok)	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy az előfizetők preferenciáit és a piaci környezetet elemezve versenyképes, az előfizetői igényeket kiszolgáló üzleti ajánlatokat dolgozzon ki, ezzel elősegítve az ügyfelek megtartását.	A személyes ad keletkezésétől szám egy év. Ha szolgáltatóezen szemé adatokat egyéb tájékoztatóban megj célokból is kezeli, akk ott megjelölt határi őrzi meg őket.
42.	**Nem természetes személy előfizetővel való kapcsolattartás (ide értve a közvetlen üzletszerzést és a piackutatást is)** - a személyes adatok	képviselő és kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, beosztása, levelezési címe	A Vodafone és egy harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A Vodafone és a nem természetes személy előfizető	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jogvita lezár

C1 Public

	forrása lehet 3. személy, és lehet maga az érintett		jogos érdeke, hogy a Vodafone az előfizetőt a szerződés teljesítésével kapcsolatban és további az előfizető igényeivel találkozó ajánlatokkal megkeresse.	
43.	**Vállalatfelvásárlással kapcsolatos adatkezelés** – a személyes adatok forrása a felvásárolt vagy felvásárló vállalat	a) az előfizető neve és ügyfélazonosító száma b) az előfizető születési helye és ideje, anyja születési neve c) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye d) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma e) azon szolgáltatások, amelyeket az előfizető a másik szolgáltatótól (ide értve a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalatot is) igénybe vett f) az előfizető számlafizetési története g) az előfizetői szolgáltatás igénybevételének helye h) előfizető kapcsolattartási adatai (telefonszám, e-mail cím)	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy gyorsan és hatékonyan érvényesítse a vállalatfelvásárlásból fakadó kereskedelmi lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére.	A Vodafone törli, ill anonimizálja az előfi személyes adatát elemzés célj megvalósulásakor.
44.	**Elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel kapcsolatos lejárt követelés engedményezése** - a személyes adatok forrása a Vodafone	a) a szerződésen szereplő, jelen táblázat 1. pont a)-i), k)-l), és o)-s) alatti személyes adatok, továbbá az előfizető a szolgáltatás megrendelése alkalmával tett nyilatkozatai b) a számlán szereplő, jelen táblázat 3. pontja alatti személyes adatok c) az egyenleg kimutatás adatai: számlák összege és a teljesítésük határideje, befizetések összege és időpontjuk, összesítve a számlák összege, összesítve a befizetések összege, egyenleg d) a szerződés felmondásának vagy lejáratának dátuma és körülményei e) adott ügyfélazonosító szám alatti előfizetések száma, szolgáltatások típusa, értékesítési csatorna f) kötbér és késedelmi kamat összege	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy az előfizető nem teljesítése esetén a szerződésszegésből eredő kárát mérsékelje.	A szerződésből e igények Ptk. 6:22. § szerinti elévüléséig, legkésőbb engedményezést köve év+30 nap, illetve esetleges jogvita lezár
45.	**Más elektronikus hírközlési szolgáltatónak való adatátadás és -átvétel, illetve közös adatállomány létrehozása díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának céljából** – a személyes adatok forrása a Vodafone	a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve d) előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek g) az átadás indokáról szóló tájékoztatás	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 118.§ (4) bekezdésére és a 158. §-ra. A Vodafone jogos érdeke, hogy a díjfizetési kötelezettségek kijátszását megelőzze, és bizonyos jogszabályban megjelölt esetekben a szerződéskötést megtagadja.	A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő egy vagy az elévülés időpontja előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig).
46.	**Csalások, visszaélések megelőzése, kezelése** – a személyes adatok forrása az előfizető vagy más érintett	a 3.11. pont alatt részletesen, vizsgálati eljárásonként felsorolva	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy a tervezett vagy megkísérelt csalásokat és visszaéléseket észlelje és megelőzze, az elkövetett csalásokat és visszaéléseket észlelje, felderítse és hatékonyan legyen képes fellépni ellenük.	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.

C1 Public

47.	**Hálózatjavítás, az esetleges túlterhelések és meghibásodások megelőzése, a hálózati infrastruktúra fejlesztése, továbbá az informatikai infrastruktúra javítása és fejlesztése** – a személyes adatok forrása a Vodafone	a jelen táblázat 1., 2. pontjában megjelölt személyes adatok, továbbá a megkeresésekkel, bejelentésekkel, hibabejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatban kezelt személyes adatok	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján. A Vodafone jogos érdeke, hogy szolgáltatásait megbízható módon és magas minőségben lehetővé tevő hálózatot és informatikai infrastruktúrát üzemeltessen, a hálózati hibákat megelőzze, kijavítsa, továbbá hálózatát és informatikai infrastruktúráját folyamatos fejlessze és optimalizálja, hogy az előfizetőinek új és jobb minőségű szolgáltatást, jobb hívásélményt nyújtson.	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.
48.	**Meghatalmazás tanúkénti igazolása** – a személyes adatok forrása a meghatalmazó és a meghatalmazott	tanúk neve, lakcíme és személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának (személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély, tartózkodási engedély, stb.) típusa, okmányszáma, aláírása	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, tekintettel a Pp. 325. § (1) bekezdés b) pontjára A Vodafone jogos érdeke, hogy biztosítsa ügyfelei számára, hogy bizonyos jogszabály által megengedett körben meghatalmazott útján intézzék az előfizetésükkel kapcsolatos ügyeiket, továbbá biztosítékkal rendelkezzen arról, hogy a meghatalmazás a meghatalmazótól származik (tanúk adatai).	Előfizetői szerződé eredő igények Eht. 14 (2) szerinti elévülé legkésőbb a szerz megszűnését követő év+30 nap, illetve esetleges jo lezárásáig.

Fentieken túl a Vodafone felhívja az Ön figyelmét az alábbiakra:

3.2. Adatmegőrzési idő

Ha adatmegőrzési időként a tájékoztató a szerződésből eredő igények elévülési idejét jelöli meg, az elévülést megszakító cselekmény az adatmegőrzési időt az elévülés bekövetkezésének új időpontjáig meghosszabbítja. Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam az adatok anonimizálására vagy törlésére vonatkozik.

3.3. Jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme

A fenti táblázatban szereplő adatok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódóan, bírósági és hatósági eljárások keretében, illetve ezen eljárásokban félként történő részvétel esetén is kezelésre kerülhetnek jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) vagy a Vodafone, illetve harmadik fél jogérvényesítéshez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) alapján.

C1 Public

3.4. Hívásrészletező

A Vodafone által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot. Ha az előfizető a Vodafone-tól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Vodafone köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Vodafone a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

A Vodafone a kimutatásban az előfizető kérésére sem adhatja meg az NMHH által „nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni (pl. egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására), amelyek bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak), illetve a segélykérő szolgálatokat értesítik.

3.5. Számhordozás

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni. A számhordozhatóság biztosításának részletes szabályait külön jogszabály tartalmazza (Szhr.). A számhordozással kapcsolatos bővebb információkat az alábbi oldalon találhatóak: www.vodafone.hu/szolgaltatasok/szamhordozas.

3.6. Hangfelvételek megőrzése és az előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátása

A Vodafone az előfizető vagy más érintett által kért hanganyagokat olyan biztonságos és titkosított csatornán keresztül küldi meg, amely megfelel a tudomány és technológia legújabb elvárásainak, és az előfizetők és más érintettek jogaira és szabadságaira nézve megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

A hangfelvételek a Vodafone erre rendszeresített weboldaláról, a www.justshare.vodafone.com oldalról tölthetők le. Annak érdekében, hogy a felvételek ne jussanak jogosulatlan személy birtokába, garanciális szabályként a letöltésre jogosult személy előzetes beazonosítása és regisztrálása szükséges ahhoz, hogy a kért hangfelvételek hozzáférhetők legyenek. Minden esetben e titkosított csatornán keresztül, jelszóval és azonosítással védve küldjük meg a felvételeket. Elektronikus úton történő megküldés esetén a soundfiles-noreply@vodafone.com e-mail címről, magyar nyelven tájékoztatjuk a letöltéssel kapcsolatos részletekről, a letöltéshez szükséges jelszót pedig SMS-ben küldjük meg az előfizetéshez tartozó kapcsolattartási telefonszámra. A személyes adatokat tartalmazó hangfájlok formátuma a leggyakoribb

C1 Public

kiterjesztésű hangfájlokat kezelő programokkal lejátszható, így ahhoz további konvertálás nem szükséges.

Az előfizető vagy más érintett hangfelvétel rendelkezésre bocsátáshoz való joga nem érintheti hátrányosan mások, így a Vodafone képviseletében eljáró munkavállalóink és más természetes személyek jogait és szabadságait. Ennek érdekében, az előfizető vagy más érintett a hangfelvételt nem jogosult nyilvánosságra hozni, továbbá annak harmadik személy részére történő hozzáférhetővé tétele nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait, amelyért a jogi felelősség az előfizetőt vagy más érintettet terheli.

Tájékoztatjuk, hogy a Vodafone telefonos ügyfélszolgálatával folytatott minden beszélgetésről hangfelvételt készít, ezért amennyiben nem szeretné, hogy a telefonos ügyintézés alkalmával arról hangfelvétel készüljön, ügyintézését személyesen végezheti üzleteinkben vagy viszonteladóinknál, illetve írásban is fordulhat hozzánk, a megadott elérhetőségeink bármelyikén.

3.7. Telefonkönyv és előfizetői névjegyzék

A Vodafone minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Vodafone valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni.

Az előfizetői névjegyzék az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhat róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

A Vodafone az előfizetői névjegyzékben levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

A Vodafone technikai megoldásokkal biztosítja az előfizetői névjegyzékből történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más EU tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését. A Vodafone az elektronikus előfizetői névjegyzékben levő adatokat nem kapcsolja össze más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az a Vodafone részére működtetési okokból szükséges.

A Vodafone évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a Vodafone köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - bárki számára hozzáférhetővé tenni. Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a Vodafone.

C1 Public

3.8. My Vodafone Mobil, My Vodafone Otthoni fiók és My Vodafone Alkalmazás

A My Vodafone Mobil fiók egy olyan interneten elérhető felület, amelyen keresztül a Vodafone lakossági, flottás, valamint üzleti kisvállalati, mobil előfizetői a felhasználási feltételek szerint kezelhetik előfizetésüket. Amennyiben a Vodafone tulajdonában álló My Vodafone Alkalmazásban (továbbiakban „Alkalmazás") kezelt személyes adatokra vonatkozó adatkezelési feltételek eltérnek a My Vodafone Mobil fiókra vonatkozó adatkezelési feltételektől, abban az esetben az kifejezetten megjelölésre kerül, ilyen kifejezett eltérés hiányában pedig az Alkalmazásra a My Vodafone Mobil fiókra vonatkozó feltételek értelemszerűen irányadók.

A My Vodafone Mobil fiók igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen internet-hozzáféréssel. Az egyéb szükséges hardver- és szoftverleírások a Vodafone honlapján találhatóak meg. A My Vodafone Mobil fiók nyitóoldalát bárki megtekintheti, azonban annak igénybevételéhez szükség van a felhasználó regisztrálására. A My Vodafone Mobil fiók a felhasználó általi regisztrációval, vagy a Vodafone által, az előfizetői szerződés Vodafone üzletben történő aláírásakor hozható létre, amennyiben a regisztrációt a felhasználó igényli. A My Vodafone Mobil fiók létrehozásával felhasználó elfogadja a felhasználási feltételeket és tudomásul veszi az adatkezelési tájékoztatást.

A My Vodafone Otthoni fiók egy olyan interneten elérhető felület, amelyen a Vodafone lakossági és üzleti kisvállalati előfizetők megtekinthetik és kezelhetik vezetékes szolgáltatásaikat. A My Vodafone Otthoni fiók igénybevételének feltétele, hogy az ügyfél rendelkezzen helyhez kötött szolgáltatásra irányuló előfizetéssel és internet-hozzáféréssel.

3.8.1. A My Vodafone Mobil és Otthoni fiókba történő regisztráció és a fiókok törlése

A felhasználó általi regisztráció a https://www.vodafone.hu/kapcsolat/myvodafone oldalon történik.

A regisztráció során kötelező és nem kötelező adatok bevitelére van lehetőség. Ha a felhasználó bármelyik kötelezően kitöltendő adatát nem rögzíti, a Vodafone a felhasználó regisztrációját visszautasíthatja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer *-gal jelöli.

A My Vodafone Mobil fiókba történő regisztrációhoz az alábbi adatokat szükséges megadni:

- a felhasználó előfizetői szerződésén szereplő, érvényes Vodafone telefonszámát, amely tekintetében a My Vodafone Mobil fiók létrehozását igényli
- a felhasználó e-mail címét
- a biztonsági kritériumoknak megfelelő jelszót
- a felhasználó előfizetéséhez tartozó ügyfélbiztonsági kódot
- a felhasználó azonosításhoz szükséges egyéb személyes adatokat (teljes név, személyazonosító okmány száma, előfizetői szerződésen szereplő állandó lakcím, előfizető születési dátuma).

A My Vodafone Otthoni fiókba történő regisztrációhoz az alábbi adatokat szükséges megadni:

- ügyfélszámot
- teljes nevet
- a felhasználó érvényes e-mail címét

C1 Public

- a biztonsági kritériumoknak megfelelő jelszót

A Vodafone a regisztrációt visszautasíthatja, vagy bármikor visszavonhatja, valótlan, hiányos vagy érvénytelen adatok megadása, a Vodafone vagy más előfizetők, felhasználók személyes adataival vagy a rendszerrel történő bármilyen visszaélés, továbbá az előfizetői szerződés megszűnése vagy más felhasználóra történő átírása esetén.

A regisztrált felhasználó a My Vodafone Mobil és Otthoni fiókba telefonszámával vagy e-mail címével, és jelszavával történő bejelentkezés után kezelheti előfizetését. A Vodafone ajánlja, hogy a felhasználó rendszeresen változtassa meg a jelszavát és azt senkinek ne adja át, illetve ne tárolja mások által hozzáférhető helyen. A My Vodafone Mobil és Otthoni fiókon belül a felhasználónak lehetősége nyílik egyes szolgáltatások megrendelésére, módosítására, illetve lemondására. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez, megrendeléséhez, módosításához vagy lemondásához a Vodafone Mobil fiókon belül az ügyfélbiztonsági kód megadása is szükséges.

A Vodafone a felhasználó My Vodafone Mobil és Otthoni fiókját a felhasználó erre vonatkozó megkeresése esetén törli, és a kapcsolódó személyes adatok My Vodafone Mobil és Otthoni fiókban történő adatkezelését megszünteti. A fiókok és a bennük kezelt személyes adatok szerződésbontás esetén is törlésre kerülnek.

3.8.2. My Vodafone Mobil fiókra és Alkalmazásra vonatkozó különös feltételek

A My Vodafone Mobil fiókban, és az Android vagy iOS operációs rendszerű okostelefonon az Alkalmazás használatával a felhasználónak lehetősége nyílik az alábbi funkciók elérésére:

- információ az egyenlegről, adatforgalomról,
- tarifa kiegészítő rendelés,
- egyedi ajánlatok áttekintése,
- a számlázással kapcsolatos információk,
- számlák letöltése pdf formátumban,
- számlák kifizetése,
- adatkezelési beállítások módosítása.

Az Alkalmazást kizárólag azok a lakossági mobil, valamint üzleti kisvállalati mobil előfizetők vehetik igénybe, akikkel a Vodafone a végfelhasználói szerződést megkötötte, és akik My Vodafone Mobil regisztrációval rendelkeznek.

A felhasználó a technológiai korlátok figyelembe vételével az Alkalmazás használata során azonos jogosultsággal bír és felelősséget vállal, mintha ügyét bármely más, a számára nyitva álló ügyfélkapcsolati csatornán intézte volna, az Alkalmazásban végzett bármely tevékenység a felhasználónak betudott magatartásnak – így különösen általa kezdeményezett megrendelésnek, módosításnak vagy lemondásnak – minősül.

3.8.3. My Vodafone Otthoni fiókra vonatkozó különös feltételek

A My Vodafone Otthoni fiókban a felhasználónak lehetősége nyílik az alábbi funkciók elérésére:

- információ az egyenlegről

C1 Public

- díjcsomag kiegészítő rendelés
- szolgáltatások áttekintése
- szolgáltatások módosítása
- a számlázással kapcsolatos információk
- számlák letöltése pdf formátumban
- számlák kifizetése
- adatkezelési beállítások módosítása

3.8.4. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, célja és időtartama

A My Vodafone Mobil és Otthoni fiók és az Alkalmazás a felhasználók alábbiakban felsorolt személyes adatait az itt megjelölt célból, jogalappal és határidőig kezeli. A személyes adatok forrása a felhasználó.

Adatkezelés célja	**Kezelt személyes adatok**	**Adatkezelés jogalapja**	**Adatkezelés időtartama**
My Vodafone Mobil fiókba és az Alkalmazásba történő regisztráció, az igénybevételhez szükséges azonosítás	- telefonszám - e-mail cím - jelszó - ügyfélbiztonsági kód - egyéni előfizetőnek minősülő felhasználóknál az elfelejtett ügyfélbiztonsági kód esetén az előfizetői szerződésen szereplő személyazonosító okmány száma, állandó lakcímhez tartozó irányítószám, a felhasználó születési dátuma (év, hó, nap)	felhasználó hozzájárulása (My Vodafone Mobil fiókba történő regisztráció és az Alkalmazás letöltése) alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig a My Vodafone Mobil fiók törlésére irányuló megkereséssel (az Alkalmazás törlésével a My Vodafone Mobil fiók és a benne kezelt személyes adatok nem kerülnek törlésre, csak az Alkalmazás és a benne kezelt személyes adatok), de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor.
My Vodafone Otthoni fiókba történő regisztráció, az igénybevételhez szükséges azonosítás	- ügyfélszám - e-mail cím - teljes név - jelszó	felhasználó hozzájárulása (My Vodafone Otthoni fiókba történő regisztráció) alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig a My Vodafone Otthoni fiók törlésére irányuló megkereséssel, de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor.

C1 Public

My Vodafone Mobil fiókban és az Alkalmazásban elérhető tájékoztatásban szereplő és a funkciók használatához szükséges	- adatforgalom - tarifával kapcsolatos adatok, tarifa kiegészítő rendelés - számlázással, számlaegyenleggel, a számla egyes tételeivel kapcsolatos adatok, számlák - adatkezelési nyilatkozatok - a bankkártya az Alkalmazásban mentett elnevezése	felhasználó hozzájárulása (My Vodafone Mobil fiókba történő regisztráció és az Alkalmazás letöltése) alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	Vodafone Mobil fiók törlésére irányuló megkereséssel (az Alkalmazás törlésével a My Vodafone Mobil fiók és a benne kezelt személyes adatok nem kerülnek törlésre, csak az Alkalmazás és a benne kezelt személyes adatok), de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor.
My Vodafone Otthoni fiókban elérhető tájékoztatásban szereplő és a funkciók használatához szükséges	- szolgáltatások, díjcsomag kiegészítő rendelés - számlázással, számlaegyenleggel, a számla egyes tételeivel kapcsolatos adatok, számlák - adatkezelési nyilatkozatok	felhasználó hozzájárulása (My Vodafone Otthoni fiókba történő regisztráció) alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig a My Vodafone Otthoni fiók törlésére irányuló megkereséssel, de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor.
Alkalmazás személyesebbé tétele	- profilkép - becenév	felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig az adatok vagy az Alkalmazás törlésével
Alkalmazás által küldött marketing megkeresések (push notification)	értesítések küldésének elfogadása	felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig a Beállítások/Személyre szabott ajánlatok és Beállítások/Adatgyűjtés menüponton belül vagy az Alkalmazás törlésével
Hívásstatisztika mérése	felhasználó által a hívószámhoz	felhasználó hozzájárulása	A hozzájárulás visszavonásáig az

C1 Public

	megadott telefonszám lista	alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	adatok vagy az Alkalmazás törlésével
Hálózatfejlesztés- és optimalizálás, hálózat használata közben tapasztalt ügyfélélmény javítása, valamint személyre szabott ajánlatok kialakítása	Az Alkalmazás Hálózat funkciója által gyűjtött adatok: - a felhasználó mobileszközével (pl. helymeghatározás) kapcsolatos adatok - a használt szolgáltatásokkal (pl. hálózati lefedettség, internetkapcsolat, beszédminőség, beszédforgalom, adatforgalom) kapcsolatos adatok - a használt alkalmazásokkal kapcsolatos adatok - a WiFi hálózatokkal kapcsolatos adatok	felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb a keletkezéstől számított 14 hónapig tároljuk
Alkalmazás teljesítményének javítása és a jövőbeli fejlesztések támogatása	a Dynatrace adatgyűjtő szoftver által gyűjtött adatok: - az Alkalmazás elindításának ideje - az Alkalmazásban végzett navigációk, tranzakciók (kattintások száma és helye) - az Alkalmazásból indított lekérdezés és a szerver válaszideje között eltelt idő - az Alkalmazásból indított lekérdezés és a lekérdezett oldal betöltése között eltelt idő	felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	a Dynatrace által gyűjtött adatokat 2 hétig telefonszámhoz és az aktivitás időpontjához kötött adatokként tároljuk, ezt követően aggregáltan, anonimizáltan legfeljebb fél évig tároljuk.

C1 Public

	- a használt készülék típusa - a használt hálózat típusa és internetkapcsolat sebessége (WiFi vagy mobilnet) - az IP cím alapon rögzített lokáció - a felhasználó által használt natív applikáció vagy böngésző - az Alkalmazás verziója		
Alkalmazás szolgáltatásai minőségének javítása érdekében a felhasználók viselkedésének megismerése, és a személyre szabott felhasználói élmény nyújtása érdekénben személyre szabott ajánlatok és tartalom kialakítása	Az Alkalmazás használata kapcsán az Adobe Analytics, Adobe Target és Adobe Audience Manager által gyűjtött és kezelt személyes adatok	felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A hozzájárulás visszavonásáig, de maximum 13 hónapig, azt követően aggregáltan és anonimizáltan tároljuk az adatokat.
Kedvezményes ajánlatok igénybevétele	Vodafone JóDolgok Programban kezelt személyes adatok: - a programba való regisztráció ténye a telefonszámhoz kapcsoltan - a 3.1. alatti táblázat 1-4. pontjában foglalt személyes adatok köre (előfizető azonosításával, forgalommal és számlázással, a kapcsolódó díjak	felhasználó hozzájárulása alapján - GDPR 6 (1) a) pontja	A személyes adatok kezelése megszűnik, ha az előfizető kilép a JóDolgok programból (visszavonja a regisztrációkor adott hozzájárulását), ha a Vodafone-nal kötött előfizetői szerződése megszűnik, vagy ha az előfizető a kimenő forgalma korlátozásra kerül.

C1 Public

	beszedésével, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérésével, továbbá a számlával, számlamelléklettel, hívásrészletezővel kapcsolatos adatok) - forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok (bázisállomás azonosítója, címe vagy geo-koordináta)		

A felhasználó számára az Alkalmazás letöltését követően felugró ablakban (push notification) jelzi az Alkalmazás az értesítések küldésének szándékát, amelyet a felhasználó elfogadhat vagy elutasíthat. Amennyiben a felhasználó elfogadta az Alkalmazás által küldött értesítéseket, később visszavonhatja azokat a Beállítások/Személyre szabott ajánlatok és Beállítások/Adatgyűjtés menüponton belül.

3.8.5. Funkciók a My Vodafone Alkalmazásban

3.8.5.1. A Hálózat funkció

A My Vodafone alkalmazás Hálózat funkciójával gyűjtött személyes adatok felhasználásának célja a Vodafone hálózatának fejlesztése és optimalizálása, az ügyfélélmény javítása, az ügyfelek elégedettségének növelése, továbbá személyre szabott ajánlatok kialakítása előfizetők részére. A személyes adatok kezelése a felhasználó hozzájárulásán alapul.

Az Alkalmazás Hálózat funkciója a felhasználó hozzájárulása esetén és annak függvényében, két lehetséges módon gyűjthet és továbbíthat adatokat, anonim és felhasználóhoz társított módon. Amennyiben anonim adatok gyűjtését és továbbítását engedélyezi a felhasználó, a gyűjtött adatokat nem társítjuk a felhasználóhoz. Ebben az esetben az adatokat kizárólag anonimizált és aggregált formában használjuk fel, tehát azokat a többi felhasználó készülékei által gyűjtött és továbbított adatokkal összesítetten elemezzük. Amennyiben az anonim adatok gyűjtésének és továbbításának engedélyezésén túl a gyűjtött és továbbított adatok személyéhez történő társítását is engedélyezi a felhasználó, az adatokat a más felhasználókról gyűjtött és továbbított adatoktól elkülönítetten is kezeljük. Ez esetben az adatokat a SIM-kártya azonosító, a telefonszám és a készülékazonosító (IMEI) segítségével társítjuk az adott felhasználóhoz.

Az Alkalmazás Android és iOS operációs rendszeren működő verziója az alábbi adatokat gyűjti és továbbítja.

GYŰJTÖTT ADATOK	***PONTOSAN MIT GYŰJTÜNK***	***ANDROID***	***iOS***
1.HÁLÓZATI LEFEDETTSÉG	*az idő mekkora hányadában kapcsolódik a mobileszköz a hálózathoz*	*X*	*-*

C1 Public

Az Alkalmazás statisztikát készít arról, hogy a mobileszköz milyen sikerességgel kapcsolódik a beszédhálózathoz. Az adatok feldolgozásával kapcsolódási problémákat tudunk diagnosztizálni és javítani tudunk a hálózatunk működésén	*azon adótornyok azonosítója és pozíciója, amelyekhez a telefonkészülék kapcsolódik, valamint az, hogy telefonkészülék hogyan mozog ezek között*	*X*	*-*
	jelszint	*X*	*-*
	mely területeken korlátozott vagy nem elérhető a hangszolgáltatás	*X*	*-*
	a lefedettség minősége (2G, 3G, 4G, 5G)	*X*	*-*
2.INTERNETKAPCSOLAT *Az Alkalmazás statisztikát készít arról, hogy a telefonkészülék milyen sikerességgel kapcsolódik a mobilinternet-hálózathoz, milyen mobilinternet-hálózati lefedettséget érzékel, milyen a Wi-Fi kapcsolat minősége. Az adatok elemzésével kapcsolódási problémákat tudunk diagnosztizálni, és javítani tudunk a mobilinternet-hálózat működésén.*	*teszteredmények, amelyekben 1 órás gyakorisággal azt vizsgáljuk, tud-e a telefonkészülék az internethez kapcsolódni*	*X*	*X*
	azon adótornyok azonosítója és pozíciója, amelyekhez a telefonkészülék kapcsolódik, valamint az, hogy a telefonkészülék hogyan mozog ezek között	*X*	*-*
	jelszint	*X*	*-*
	mely területeken korlátozott vagy nem elérhető a mobilinternet-szolgáltatás	*X*	*-*
	a lefedettség minősége (2G, 3G, 4G, 5G)	*X*	*-*
	mennyi időbe telik a mobilinternet-kapcsolat létesítése	*X*	*-*
	Wi-Fi kapcsolat minősége	*X*	*-*
	azon Wi-Fi hozzáférési pontok MAC címe és terheltsége, amelyeket a telefonkészülék érzékel	*X*	*-*
3. BESZÉDMINŐSÉG ÉS BESZÉDFORGALOM *A hívások sikerességének vagy sikertelenségeinek okai megállapíthatók a hálózattal és a lefedettséggel kapcsolatos mérési adatokból vagy a telefonkészülék által hívás közben mért jelminőségből. Az adatok révén javítani tudunk a hívásélményen.*	*azon adótornyok azonosítója és pozícióját, amelyeken keresztül a bejövő- és kimenő hívások bonyolódnak, valamint további adótornyok hasonló adatait abban az esetben, ha hívás közben helyváltoztatás történik*	*X*	*-*
	jelszint	*X*	*-*
	a hívások időtartama	*X*	*-*
	milyen módon végződnek a hívások (hívásindítás sikeressége vagy sikertelensége)	*X*	*-*
	lefedettség minősége (2G, 3G, 4G, 5G)	*X*	*-*

C1 Public

4.ADATFORGALOM *Annak érdekében, hogy meg tudjuk határozni a különböző készüléktípusok által bonyolított teljes adatforgalmat, rögzítjük, hogy a felhasználó, illetve a készülék mennyi ideig használja a mobilinternet-szolgáltatást, továbbá azt, eközben mekkora adatmennyiséget használ fel. Az adatok elemzésével valós adatok alapján tudjuk javítani a mobilinternet-hálózat, valamint a telefonkészülékek hatékonyságát, és ezzel a mobilinternet-használati élményt.*	*óránként mekkora adatforgalmat bonyolít a telefonkészülék*	*X*	*X*
	mekkora adatforgalmat bonyolít a telefonkészülék, amikor készenléti állapotban van	*X*	*X*
	mekkora adatforgalom bonyolódik a mobilhálózaton, valamint ezzel összehasonlításban a Wi-Fi hozzáférési pontokon	*X*	*X*
5. ALKALMAZÁSOK Hogy feltérképezzük a mobilinternet-használati tendenciákat és ilyen módon megfelelő mennyiségű hálózati kapacitást tudjunk biztosítani a nagy adatforgalmat bonyolító alkalmazások részére, felmérjük a telefonkészüléken futó alkalmazások adatforgalmát.	*milyen alkalmazások vannak telepítve a telefonkészülékre*	*X*	-
	milyen alkalmazások indulnak el naponta a telefonkészüléken és mennyi ideig futnak	*X*	-
	az egyes alkalmazások mekkora adatmennyiséget és milyen sebességgel küldenek és fogadnak.	*X*	-
6. TELEFONKÉSZÜLÉKKEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK Hogy felmérjük a hálózatunkban használt különböző készüléktípusok teljesítőképességét, valamint a telefonkészülékekkel kapcsolatos problémákat diagnosztizáljunk, továbbá felmérjük a telefonkészülék általános állapotát.	*a telefonkészülék márkája és modellje*	*X*	-
	a telefonkészülék operációs rendszerének fajtája	*X*	-
	a firmware verziószáma	*X*	-
	az akkumulátor töltöttségét/állapota	*X*	*X*
	a memóriahasználat	*X*	-
	az utolsó újraindítás óta eltelt idő	*X*	*X*
7. HELYMEGHATÁROZÁS *Amikor a fenti, lefedettséghez és forgalomhoz kapcsolódó mennyiségeket mérjük, a*	*cellainformáció, Wi-Fi hozzáférési pontok, GPS adatok*	*X*	*X*

C1 Public

telefonkészülék hozzávetőleges helyét az adótornyok, a Wi-Fi hozzáférési pontok és a készülék, valamint a futó alkalmazások GPS adataiból határozzuk meg. A hely- és sebességadatok révén azonosítani tudjuk a gyengén lefedett területeket és meg tudjuk állapítani, hogy a gyenge teljesítőképesség mozgás következtében lép-e fel. Az információt arra használjuk, hogy javítsunk a gyenge teljesítőképességen			
8. SEBESSÉGMÉRÉSEK *A sebességmérési eredmények gyűjtésének oka, hogy megnézzük az adott lokációhoz képest milyen minőségű a mobilinternet és a Wi-Fi kapcsolat, ezen adatok elemzésével kapcsolódási problémákat tudunk regisztrálni, és fejleszteni tudunk a mobilinternet-hálózat működésén.*	*letöltési sebesség*	*X*	*X*
	feltöltési sebesség	*X*	*X*
	válaszidő	*X*	*X*

Mind az adatok gyűjtése és továbbítása, mind a gyűjtött és továbbított adatok felhasználóhoz történő társítása bármikor kikapcsoltható az Alkalmazásban. Az előbbi kikapcsolásával az utóbbi is kikapcsolásra kerül. Az utóbbi kikapcsolásával a Vodafone megszűnteti az adatok adott felhasználóhoz társított kezelését, és úgy tekinti, hogy a felhasználó nem kíván személyre szabott ajánlatokat kapni. Amennyiben az adatok gyűjtése és továbbítása be van kapcsolva, az Alkalmazás kijelentkezett állapotban is gyűjt és továbbít adatokat, továbbá akkor is, ha a felhasználó SIM kártyát cserél a készülékben, vagy bármely okból megszűnik az előfizetői szerződése. Amennyiben a gyűjtött és továbbított adatok felhasználóhoz történő társítása be van kapcsolva, az Alkalmazás akkor is a felhasználóhoz társítja a gyűjtött és továbbított adatokat, ha a felhasználó SIM kártyát cserél a készülékben, vagy bármely okból megszűnik az előfizetői szerződése.

Amennyiben a felhasználó nem engedélyezi az Alkalmazás által gyűjtött és továbbított adatok felhasználóhoz történő társítását, az Alkalmazás minden adatot anonimizál, mielőtt azokat elküldi a Vodafone Csoportnak, amely a Vodafone nevében az anonimizált személyes adatok elemzését végzi. A közreműködő adatfeldolgozók: a Vodafone Group Services Limited, székhely: Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire, RG14 2FN, United Kingdom, cégjegyzékszám: 3802001 és Vodafone Group Services GmbH, székhely: Ferdinand-Braun-Platz 1, Duesseldorf, 40549, Germany, cégjegyzékszám: HRB 53554.

Az Alkalmazás semmilyen körülmények között nem gyűjti és figyeli a hívó és hívott számokat, a felhasználó által folytatott beszéd-, vagy adatforgalom alapú kommunikáció tartalmát, vagy a Wi-Fi hozzáférési pontok nevét, amelyekhez a telefonkészülék kapcsolódik.

C1 Public

3.8.5.2. Dynatrace funkció

A Dynatrace adatgyűjtő szoftver által gyűjtött adatok kezelésével az a célunk, hogy javítsuk az Alkalmazás teljesítményét és támogassuk jövőbeli fejlesztéseinket. A részletek a 3.8.3. pont alatt olvashatóak.

3.8.5.3. Adobe funkció

Az Adobe Experience Cloud analitikai és tartalom perszonalizációs szoftvercsomag által kezelt adatok feldolgozásával célunk, hogy megismerjük a felhasználók viselkedését, ezáltal javítsuk az Alkalmazás által nyújtott szolgáltatást, és személyre szabott felhasználói élményt nyújtsunk. Ennek érdekében az alkalmazáson belül az alábbi szoftvereket alkalmazzuk: Adobe Analytics, Adobe Audience Manager és Adobe Target.

Ennek érdekében a telefonszámot és a telefonszámhoz kapcsolódó további adatokat gyűjtjük:

GYŰJTÖTT ADATOK	**PONTOSAN MIT GYŰJTÜNK**
1. ÉLETCIKLUS ADATOK Statisztikát készítünk a készülék és az Alkalmazás alapadatainak felhasználásával	- Telepítés és első indítás dátuma - Frissítés dátuma - Használat dátuma - Fellépő hibák Crash dátuma - Munkamenet hossza - Alkalmazás azonosító és verziószám - Indítások darabszáma - A telepítés óta eltelt napok száma - Az utolsó használat óta eltelt napok száma - Használat dátuma (nap, óra) - Operációs rendszer és verziószáma - Eszköz neve - Képernyő felbontás
2. HASZNÁLATI ADATOK Az Alkalmazás statisztikai és profilalkotási céllal gyűjti a felhasználó által végrehajtott interakciókat az alkalmazás használata során	- Navigáció az alkalmazáson belül - Navigáció szintje - Felhasználói interakciók - Beállítások módosítása - Hibaüzenetek - Szolgáltatások megrendelése és lemondása

3.8.5.4. Vodafone JóDolgok Program

A regisztráción alapuló kedvezményes ajánlatok igénybevételének lehetőségére (JóDolgok Program) történő díjmentes regisztráció az Alkalmazáson belül a 'Beállításaim' menüpont alatt található 'JóDolgok beállításaim' részen érhető el. Sikeres regisztráció után az előfizető számára a 'Meglepetéseim' menüpont alatt elérhetővé válnak aktuális meglepetés ajánlatai. A kedvezményes ajánlatok igénybevételének lehetősége megszűnik, ha a Vodafone-nal kötött előfizetői szerződés megszűnik, az előfizető a kimenő forgalma korlátozásra kerül, vagy az előfizető kilép a programból, amit az Alkalmazásban is megtehet.

A JóDolgok Programba történő regisztráció feltétele a program részvételi feltételeinek elfogadása, a közvetlen üzletszerzéshez (általános direkt marketing) és a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok kezeléséhez való hozzájárulás elfogadása, továbbá utólag fizető

C1 Public

előfizetők esetén a lejárt számlatartozások kiegyenlítése. Az általános direkt marketing hozzájárulás megadása nélkül nem tudunk kedvezményes ajánlatokat küldeni az előfizetőnek, a helymeghatározási adatok gyűjtéséhez való hozzájárulás hiányában pedig nem tudjuk azokat a személyes igényeire szabni (pl. hálózatfejlesztés végzése során, azoknak az ügyfeleinknek, akik korlátozott fel- és letöltési sávszélességgel rendelkeznek, korlátlan adatot kínálhatunk fel a fejlesztett területen).

A programból történő kijelentkezés vagy a program megszűnése esetén, a közvetlen üzletszerzéshez és a helymeghatározási adatok gyűjtéséhez való hozzájárulás visszavonásáról az előfizetőnek külön kell rendelkeznie

Amennyiben az előfizető az általános direkt marketing hozzájárulását vagy a helymeghatározási hozzájárulását visszavonja, akkor az előfizető a továbbiakban nem kap direkt marketing ajánlatokat sem a JóDolgok program kereteiben, sem a Vodafone termékeiről és szolgáltatásairól.

3.9. Közvetlen üzletszerzés, piackutatás és értéknövelt szolgáltatások nyújtása

A Vodafone az előfizetők vagy más érinttetek hozzájárulása esetén, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton (pl. sms, mms, e-mail), automatizált hívórendszeren, internetes ügyfélkiszolgáló rendszeren keresztül, postai úton, és személyesen keresi az előfizetőt vagy más érintetettet közvetlen üzletszerzés, személyre szabott ajánlatok (pl. JóDolgok Program), értéknövelt szolgáltatások nyújtása és közvetítése vagy piackutatás céljából. Az előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő fenti hozzájárulásait - megfelelő azonosítást követően - telefonon, személyesen, írásban (ide értve az elektronikus levelet), illetve az online felületek használatával bármikor költségmentesen és joghátrány nélkül visszavonhatja.

Vodafone nem kezdeményez közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a közvetlen üzletszerzésnek vagy reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Vodafone köteles az előfizetőt és felhasználót tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani. Az előfizetővel és felhasználóval kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállományba történő adattovábbítás kivételével – a Vodafone kizárólag az előfizető vagy a felhasználó hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. Az előfizető vagy a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

3.10. Vállalatfelvásárlás

A tervezett, illetve a megvalósított vállalatfelvásárlásokkal kapcsolatos adatkezelés során - ide értve azokat az eseteket, ahol a szolgáltató más vállalatot vesz meg vagy ad el – a Vodafone a 3.1. pont alatti táblázat 43. pontjában felsorolt előfizetői személyes adatokat felhasználhatja annak

C1 Public

érdekében, hogy azonosítsa, illetve megtervezze, hogy hogyan tudja gyorsan és hatékonyan realizálni a vállalatfelvásárlásból fakadó lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére. Ez az adatkezelés kiterjedhet a Vodafone és a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalat a vállalatfelvásárlással összefüggésben jogszerűen megismerhető ügyfél-adatbázisának elemzésére abból a célból, hogy a szolgáltató azonosítsa azon ügyfeleket, akiknek termékeit és szolgáltatásait értékesítheti.

3.11. Csalások és visszaélések megelőzése és kezelése

Adatkezelés célja	**Személyes adatok köre**	**Adatkezelés jogalapja**	**Adatkezelés időtartama**
A Vodafone sérelmére elkövetett bűncselekmények és büntetőeljárások nyilvántartása, kárigények érvényesítése	a Vodafone sérelmére elkövetett bűncselekmények elkövetőjének neve, hívószáma, ügyfélazonosító száma, IMEI szám, kárérték, értékesítői kód, értékesítés helye, eljáró hatóság eljárás eredménye	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Emeltdíjas hívás és SMS forgalom figyelése csalás észlelése céljából	hívószám , IMSI szám	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
IRSF fraud észlelése (saját hálózaton saját előfizető, saját hálózaton külföldi	hívószám, IMSI szám, IMEI szám, saját hálózaton külföldi előfizető hívószáma, IMSI száma, IMEI száma, a cellaazonosító száma,	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2)

C1 Public

előfizető, külföldi hálózaton saját előfizető által generált forgalomból és átmenő forgalomból) és megelőzése	külföldi hívószám, hívott külföldi hívószám, látogatott hálózat	f) pontja alapján.	szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Wangiri hívások észlelése (Vodafone előfizetőkön végződő, Vodafone hálózatán külföldi előfizetőkön végződő, átmenő, illetve nemzetközi irányokból érkező forgalomból)	hívószám, IMSI szám, külföldi hívószám	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Nemzetközi és intenzív, hálózaton kívüli SMS forgalom figyelése csalás észlelése céljából	hívószám, IMSI szám, IMEI szám	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Készülékkel kapcsolatos csalás észlelése	hívószám, IMSI szám, IMEI szám	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig,

C1 Public

			legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Külföldről indított kiugró adatforgalmazás észlelése	hívószám, IMSI szám, használt hálózat	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Előre fizető (prepaid) feltöltéses csalások vizsgálata	hívószám	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Készülékek tiltólistára helyezése (ügyfél kérésére, illetve szerződési feltételek ügyfél részről történő nem teljesítése esetén)	előfizető neve és címe, hívószáma, ügyfélazonosító száma, IMEI száma; amennyiben a letiltás az ügyfél kérésére történt: SIM kártya száma, készülék vásárlásának és eltulajdonításának/elvesztésének időpontja, tulajdonjog igazolása, ha a készülék nem a Vodafone-tól	A Vodafone jogos érdeke - GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.	folyamatos

C1 Public

	lett vásárolva (előfizetői szerződés, számla, stb csatolása); ha a tiltásra nem teljesítés miatt került sor: tiltás dátuma, részteljesítés mértéke		

4. Adattovábbítás: személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, továbbá személyes adatok harmadik országba történő továbbítása

4.1. Jogszabályi kötelezettség teljesítése vagy jogszabály felhatalmazása

A Vodafone különösen az alábbi jogszabályban megjelölt esetekben köteles, illetve jogosult személyes adatokat közölni az alábbiakban ismertetett címzettek részére.

Az adattovábbítás címzettje	**A továbbított személyes adatok köre, kategóriái**	**Az adattovábbítás célja**	**Az adattovábbítás jogalapja**
segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások	a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatok	létfontosságú érdekek védelme, segítségnyújtás	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 145. § (1) és (2) bekezdésére
másik elektronikus hírközlési szolgáltató vagy közös adatállomány	az előfizető azonosításához szükséges adatok, valamint az átadás indokáról szóló tájékoztatás	díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának céljából	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 118. § (4) bekezdésére és a 158. §-ra. A Vodafone jogos érdeke, hogy a díjfizetési kötelezettségek kijátszását megelőzze, és bizonyos jogszabályban megjelölt

C1 Public

			esetekben a szerződéskötést megtagadja.
azok a természetes vagy jogi személyek, vagy más szervek, akik a Vodafone megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik	3.1. alatti táblázat 2 és 3. pontjában foglalt személyes adatok köre (számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok)	számlázás, követelések kezelése, forgalmazás kezelése, illetőleg ügyfél-tájékoztatás	A Vodafone jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdésére
követeléskezelő cégek, amelyek engedményezési keretszerződés alapján a Vodafone követelést értékesít	3.1. alatti táblázat 44. pontjában foglalt személyes adatok köre	elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel kapcsolatos lejárt követelés engedményezése	A Vodafone jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján.
pénzforgalmi szolgáltatók, elektronikus fizetési szolgáltatók, szerencsejáték szolgáltatás nyújtására jogosult szervezetek	előfizető azonosításához szükséges adatok, hívószám	csalások, visszaélések megelőzése, felderítése és kezelése	A Vodafone vagy harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján
számhordozás esetén a Központi Referencia Adatbázis (KRA), az átvevő szolgáltató	hordozott szám, természetes személy szolgáltatói felhasználó esetében a neve, címe, telefonszáma, e-mail címe	számhordozás biztosítása	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 150. §-ra és az Szhr-re
bármely országos tudakozó szolgáltató, egyetemes szolgáltató	előfizető hozzájárulásától függően az előfizető neve, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt része és a kapcsolási száma	országos belföldi tudakozó nyújtása és az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele	A Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. § (2) bekezdésére, valamint 162. § (4) bekezdésére
nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok	tudakozóban szereplő információk	a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok	A Vodafone-ra vonatkozó jogi

C1 Public

		és telefonkönyvek szolgáltatása céljából	kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. § (1) bekezdésére

4.1.1. Titkos információgyűjtés

Az Eht. 155. § (5-6) bekezdése alapján a nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv, valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá az NMHH az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak. A Vodafone - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

4.1.2. Közös adatállomány

Az Eht. 158. §-a alapján a Vodafone a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadás indokáról szóló tájékoztatást a másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg közös adatállományt létrehozni. Az előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel, vagy
c) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
d) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Vodafone köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, illetve az Eht. 118. §. (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljára használhatók

C1 Public

fel, illetve keletkezésüktől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Vodafone köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet elektronikus hírközlési szolgáltató, az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság, illetve bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

4.2. A Vodafone-nal kapcsolatban álló adatfeldolgozóknak történő adattovábbítás

Ha a Vodafone harmadik személy közreműködését veszi igénybe személyes adatok kezelésének egyes elemeihez, kizárólag olyan adatfeldolgozókkal szerződik a GDPR 28. cikkében foglaltaknak megfelelően, akik társaságunk adatkezelésével - különösen a szakértelem, a megbízhatóság és az erőforrások tekintetében – azonos garanciákat nyújtanak az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő adatkezelésre, és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések biztosítására és végrehajtására.

Az adatfeldolgozók részére történő adattovábbítás csak azokat a személyes adatokat érinti, amelyek az adatkezelés céljához feltétlenül szükségesek.

A Vodafone Csoport leányvállalatai, megbízottaink és alvállalkozóink adatfeldolgozóként közreműködhetnek a Vodafone Magyarország Zrt. szolgáltatásainak nyújtása során, így egyes adatkezelési tevékenységek, különösen technikai műveletek lebonyolításában.

A Vodafone üzleti döntése következtében az adatfeldolgozók személye változhat. Ezen változásokról a szolgáltató értesíti az előfizetőt. A Vodafone-nal kapcsolatban álló mindenkori adatfeldolgozó cégek listája megtalálható a https://www.vodafone.hu/documents/20143/330642/adatfeldolgozo_adatkezelo_cegek_listaja.pdf oldalon, illetve a Vodafone Központi Ügyfélszolgálatán elérhető.

A Vodafone harmadik országba történő adattovábbítás során alkalmazott szerződéses garanciái a GDPR 46. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján az Európai Bizottság a személyes adatok harmadik országbeli adatfeldolgozók részére történő továbbítására vonatkozó általános szerződési feltételekről szóló döntésén (2010/87/EU) alapulnak (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010D0087&from=en). A fenti garanciákról a kapcsolattartásra az e tájékoztatóban felsorolt elérhetőségek bármelyikén kaphat felvilágosítást.

5. Az előfizetők és más érintettek jogai

Az előfizetőket vagy más érintetteteket megillető jogok a szolgáltató adatkezelésével kapcsolatban a következők:

1. Tájékoztatás

C1 Public

2. Hozzáférés
3. Helyesbítés
4. Törlés
5. Korlátozás
6. Adathordozhatóság
7. Tiltakozás

A Vodafone elősegíti az előfizetők és más érintettek személyes adataik kezelésével összefüggő jogainak a gyakorlását, ezirányú kérelmeik teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése, az előfizetők és más érintettek személyes adataik védelméhez fűződő jogainak biztosítása érdekében a Vodafone szükségesnek látja meggyőződni a kérelmet benyújtó természetes személy kilétéről, ennek megfelelően az előfizetőt vagy más érintettet a kérelmének teljesítése előtt azonosítja. Ha a Vodafone-nak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az előfizető vagy más érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

A Vodafone indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az előfizetőt vagy más érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Ez esetben a Vodafone a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az előfizetőt vagy más érintettet.

Ha a Vodafone nem tesz intézkedéseket az előfizető vagy más érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az előfizetőt vagy más érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az előfizető vagy más érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A Vodafone a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja az előfizető vagy más érintett részére, azonban ha a kérelem egyértelműen megalapozatlan (pl. nem saját magára vonatkozó személyes adatokat érint) vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a Vodafone, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása a Vodafone-t terheli.

A tájékoztatást és a kért információkat a Vodafone írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – adja meg. Ha az előfizető vagy más érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az előfizető vagy más érintett azt másként kéri. Az előfizető vagy más érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

Ha azok a célok, amelyek alapján a Vodafone a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az előfizetőnek vagy más érintettnek a Vodafone általi azonosítását, a Vodafone nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen az általános

C1 Public

adatvédelmi rendeletnek. Ha a Vodafone bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az előfizetőt vagy más érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a fenti érintetti jogok gyakorlására nincs lehetőség, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett abból a célból, hogy a fenti érintetti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.

5.1. Tájékoztatás - rendelkezésre bocsátandó információk

A Vodafone a jelen tájékoztatóval tesz eleget a GDPR 13. és 14. cikkeiben foglalt tájékoztatási kötelezettségének. Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtjük, akkor a Vodafone a személyes adatok megszerzésének időpontjában az előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátja az alábbi információkat. Ha a személyes adatokat nem az érintett bocsátotta a rendelkezésünkre, és
a) a személyes adatokat az előfizetővel vagy más érintettel való kapcsolattartás céljára használjuk fel, akkor legkésőbb az első kapcsolatfelvétel alkalmával,
b) várhatóan más címzettel is közöljük az adatokat, akkor legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor,
de minden esetben a személyes adatok megszerzésétől számított legkésőbb egy hónapon belül az előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátjuk az alábbi információkat.

A tájékoztatás tartalma, ha az érintettet az adatok forrása	A tájékoztatás tartalma, ha nem az érintett az adatok forrása
Az adatkezelőnek és képviselőjének a kiléte és elérhetőségei	Az adatkezelőnek és képviselőjének a kiléte és elérhetőségei.
Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei	Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei
A személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja	A személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja
–	A személyes adatok kategóriái
–	A személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e
A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái	A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái
Ha a Vodafone harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, az Európai Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, illetve az adattovábbításra vonatkozó garanciák megléte	Ha a Vodafone harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, az Európai Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, illetve az adattovábbításra vonatkozó garanciák megléte
A személyes adatok tárolásának időtartama, illetve, ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai	A személyes adatok tárolásának időtartama, illetve, ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai
Az előfizető vagy más érintettet jogai a személyes adataikkal kapcsolatosan, és azok ismertetése	Az előfizető vagy más érintettet jogai a személyes adataikkal kapcsolatosan, és azok ismertetése
A Vodafone-hoz és a felügyeleti hatóságokhoz címzett panasz benyújtásának joga, továbbá a bírósági jogérvényesítés lehetősége	A Vodafone-hoz és a felügyeleti hatóságokhoz címzett panasz benyújtásának joga, továbbá a bírósági jogérvényesítés lehetősége

C1 Public

Annak ténye hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul-e vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint, hogy az előfizető vagy más érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá, hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása	–
A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén a Vodafone vagy harmadik fél jogos érdekei	A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén a Vodafone vagy harmadik fél jogos érdekei
A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét	A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét
Az automatizált döntéshozatal ténye (ideértve a profilalkotást is), az alkalmazott logikára és arra vonatkozó információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, várható következményekkel bír az előfizető vagy más érintett részére	Az automatizált döntéshozatal ténye (ideértve a profilalkotást is), az alkalmazott logikára és arra vonatkozó információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, várható következményekkel bír az előfizető vagy más érintett részére

Az Eht. 154. § (7) bekezdése alapján a Vodafone-nak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

5.2. Az érintett hozzáférési joga

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a Vodafone-tól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

a) az adatkezelés céljai;
b) az érintett személyes adatok kategóriái;
c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölte vagy közölni fogja Vodafone, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket. Személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása estén az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozó megfelelő garanciákról;
d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, illetve ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
e) az előfizető vagy más érintett joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
f) valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga, és a bírósági jogorvoslathoz való jog;

C1 Public

g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
h) az automatizált döntéshozatal ténye (ideértve a profilalkotást is), valamint az alkalmazott logikára, és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az előfizetőre vagy más érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

A Vodafone az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátja. További másolatokért a Vodafone az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az előfizető vagy más érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban bocsátjuk a rendelkezésére, kivéve, ha az előfizető vagy más érintett másként kéri. Az Ön másolat igénylésére vonatkozó joga nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

5.3. A helyesbítéshez való jog

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére a Vodafone indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rávonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Az előfizető köteles az előfizetői szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást haladéktalanul bejelenteni a szolgáltatónak. A szolgáltató a változások előfizető általi haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem felel, és követelheti az előfizetőtől az előfizető szerződésszegésére tekintettel felmerülő kárának megtérítését.

5.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére a Vodafone indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Vodafone pedig köteles arra, hogy az előfizetőre vagy más érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
b) az előfizető vagy más érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
c) az előfizető vagy más érintett tiltakozik a Vodafone vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
d) ha az előfizető vagy más érintett tiltakozik a személyes adatai közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen;
e) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
f) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
g) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek). Ez a jog különösen akkor lényeges, ha az érintett

C1 Public

gyermekként adta meg hozzájárulását, amikor még nem volt teljes mértékben tisztában az adatkezelés kockázataival, később pedig el akarja távolítani a szóban forgó személyes adatokat, különösen az internetről.

Az elfeledtetéshez való jog, illetve a Vodafone törlésre vonatkozó kötelezettsége nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
b) a személyes adatok kezelését előíró, a Vodafone-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése érdekében;
c) a GDPR 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
d) közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az elfeledtetéshez való jog gyakorlása valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

5.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére a szolgáltató korlátozza az adatkezelést (kérje adatkezelési műveletek ideiglenes, meghatározott időre szóló felfüggesztését), ha az alábbiak valamelyike teljesül:

a) az előfizető vagy más 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, de az előfizető vagy más érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
c) a szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az előfizető vagy más érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
d) ha az előfizető vagy más érintett tiltakozott a Vodafone vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Vodafone vagy egy harmadik fél jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az előfizető vagy más érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az előfizető vagy más 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.

Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az előfizetőt vagy más érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

C1 Public

A Vodafone az érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

5.6. Az adathordozhatósághoz való jog

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Vodafone rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, feltéve, hogy

a) az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul, és
b) az adatkezelés automatizált módon történik.

A Vodafone fontosnak tartja hangsúlyozni, hogy ezt a jogát csak az előfizető vagy más érintett, csak a saját maga által a Vodafone részére bocsátott információk esetében van joga gyakorolni, tehát a más forrásból származó, illetve a Vodafone által származtatott információk tekintetében nem.

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását. Az adathordozhatósághoz való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

5.7. A tiltakozáshoz való jog

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Vodafone, illetve harmadik fél jogos érdekén alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján). Ebben az esetben a Vodafone a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az előfizető vagy más érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Ebben az esetben a Vodafone nem szünteti meg automatikusan az előfizetők vagy más érintettek személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelését, erre csak akkor kerül sor, ha a Vodafone nem tudja alátámasztani, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az előfizető vagy más érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az előfizető vagy más érintett tiltakozik a személyes adatainak közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatai a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

5.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

C1 Public

Az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, kivéve, ha a döntés

a) az előfizető vagy más érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges,
b) meghozatalát a Vodafone-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé,
c) az előfizető vagy más érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

A Vodafone megfelelő intézkedéseket tesz az előfizetők vagy más érintettek jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve, hogy az előfizető vagy más érintett a Vodafone részéről emberi beavatkozást kérhet, álláspontját kifejezheti, és a döntéssel szemben kifogást nyújthat be.

5.9. Érintetti jogok gyakorlása az előfizető halála esetén

Az előfizető vagy más érintett halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhaltat életében megillető jogokat az érintett által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, az adatkezelőnél tett nyilatkozattal meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Ha az előfizető vagy más érintett nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult az általános adatvédelmi rendelet 16. és 21. cikkében, valamint - ha az adatkezelés már az érintett életében is jogellenes volt, vagy az adatkezelés célja az érintett halálával megszűnt - az általános adatvédelmi rendelet 17. és 18. cikkében meghatározott, az elhaltat életében megillető jogokat érvényesíteni az érintett halálát követő öt éven belül. Az érintett jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja. Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése - így különösen az adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, illetve bíróság előtti eljárás - során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az érintett halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát és közeli hozzátartozói minőségét közokirattal igazolja.
A Vodafone kérelemre tájékoztatja az érintett Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

5.10. Jogorvoslathoz való jog

Az előfizető vagy más érintett a fenti érintetti jogokat bármikor gyakorolhatja, adatkezelési nyilatkozataiban adott hozzájárulását visszavonhatja vagy módosítását kérheti, továbbá panasszal, személyes adatai kezelését érintő kérdéssel fordulhat:

- A Vodafone adatvédelmi tisztviselőjéhez, **Földi Tamás Dezsőhöz** a DPO-HU@vodafone.com elektronikus címen. A Vodafone adatvédelmi tisztviselője ellenőrzi a GDPR-nak, valamint az egyéb uniós vagy tagállami adatvédelmi rendelkezéseknek,

C1 Public

továbbá a Vodafone személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályainak való megfelelést.

- a Vodafone Központi Ügyfélszolgálathoz:
  - ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center)
  - telefonszáma: 1270-es vagy +36 1 288 1270-es számon, illetve egyedi szerződéssel rendelkező üzleti ügyfelek esetén a1788-as vagy a +36 1 288 1788-as számon.
  - postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.
  - e-mail címe: ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com
- a Vodafone márkaképviseleteihez és viszonteladói hálózatához tartozó bármely üzlethez személyesen.

Kérjük, hogy amennyiben egy átalunk küldött e-mailre elektronikus úton szeretne válaszolni, azt minden esetben az ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com elektronikus levelezési címre küldje meg.

Az előfizető vagy más érintett a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával, illetve személyes adatainak kezelését érintő bármely kérdéssel a Vodafone adatvédelmi tisztviselője és a Vodafone Központi Ügyfélszolgálata mellett az alábbiakhoz fordulhat:

- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH, cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., levelezési cím:1530 Budapest, Pf.: 5., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu)
- Az előfizető vagy más érintett a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak Vodafone általi megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

A keresetet az előfizető vagy más érintett a lakóhelye, a tartózkodási helye, illetve a Vodafone székhelye szerint illetékes törvényszéknél (Fővárosi Törvényszék) nyújthatja be. A https://birosag.hu/birosag-kereso weboldalon megkeresheti a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket. A Vodafone az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Vodafone 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.

6. Adatbiztonsági követelmények

6.1. Az adatkezelés biztonsága

C1 Public

A Vodafone a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve:

a) a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;

b) a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;

c) fizikai és műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani;

d) az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A Vodafone a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

A Vodafone - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága), továbbá a szolgáltatás biztonságáról és az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről. A Vodafone úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát, és a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismeri meg és tárolja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

Az Eht. 155. § (5)-(6) bekezdése szerint a nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv, valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá az NMHH az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak. A szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

A Vodafone és az általa igénybe vett adatfeldolgozó intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

C1 Public

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Vodafone által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges ügyfélbiztonsági kód, továbbá a bejelentkezési azonosító, illetve jelszó/jelszavak védelme érdekében, ezeket gondosan meg kell jegyeznie, és senkinek nem árulhatja el. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely ügyfélbiztonsági kódjának, bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

Amennyiben az ügyfélbiztonsági kód vagy jelszó jogosulatlan harmadik személyek tudomására jutott, vagy juthat, úgy azokat haladéktalanul meg kell változtatni. A Vodafone az ügyfélbiztonsági kód megváltoztatását az önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (telefonos ügyfélszolgálaton és személyes megjelenés esetén) a jelszó megváltoztatása díjköteles.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak olyan munkavállalói és megbízottai férnek hozzá, akinek a személyes adatok kezelése a munkaköri feladata, továbbá megfelelő hozzáférési jogosultsággal rendelkeznek. A hozzáférés terjedelme igazodik a személyes adatok azon köréhez, amelyek az adott feladat elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges.

6.2. Adatvédelmi incidenskezelés

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A Vodafone rendszeresen vizsgálja, teszteli és ellenőrzi rendszereit és adatkezelési eljárásait mind adatbiztonsági, mind minőségbiztosítási szempontból, és nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

6.2.1. Az előfizetői személyes adatok megsértése

Az előfizetői személyes adatok megsértésének észlelése esetén:

a) a Vodafone haladéktalanul köteles azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (továbbiakban: NMHH) bejelenteni;
b) a Vodafone köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Vodafone által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza;
c) ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Vodafone erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni.

C1 Public

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Vodafone a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

6.2.1.1. Az előfizetői személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére

A Vodafone az előfizetői személyes adatok megsértését az észlelést követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül elektronikus úton (adatkapun keresztül az erre szolgáló bejelentő-felületen) az NMHH-nak bejelenti. A személyes adatok megsértésének észlelésére akkor kerül sor, ha a személyes adatok megsértését eredményező biztonsági esemény bekövetkeztéről a Vodafone kellő tudomást szerzett ahhoz, hogy az NMHH-nak bejelentést tegyen.

Amennyiben nem áll a Vodafone rendelkezésére valamennyi szükséges adat, és a személyes adatok megsértésének felderítése további vizsgálatot igényel, a Vodafone a személyes adatok megsértésének észlelését követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles első bejelentését megtenni az NMHH-nak, majd a további vizsgálatok eredményeképp haladéktalanul, de legkésőbb az első bejelentést követő 72 órán belül köteles második bejelentését megtenni az NMHH felé. A második bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentéshez szükséges valamennyi, jogszabályban előírt információt, és szükség esetén aktualizálni kell a már benyújtott információkat.

Amennyiben a Vodafone az általa folytatott vizsgálat ellenére sem tudja valamennyi szükséges információt az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn belül benyújtani, köteles a rendelkezésére álló lehető legtöbb információt bejelenteni ezen határidőn belül az NMHH-nak, és a bejelentéshez köteles részletes indoklást csatolni arról, hogy a hiányzó információkat miért nem tudja az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn belül bejelenteni. Ebben az esetben a Vodafone köteles haladéktalanul bejelenteni az addig be nem jelentett információkat az NMHH-nak és -szükség esetén - köteles a már benyújtott információkat aktualizálni. A Vodafone ezen felül a bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles az NMHH-t elektronikus úton tájékoztatni.

6.2.1.2. Az érintett előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről

A Vodafone a személyes adatok megsértésének észlelését követően indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni az előfizető vagy más érintett értesítését, amely biztosítja az információ gyors célba érését, és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos (pl. elektronikus levél, telefon, rövid szöveges üzenet, valamint a Vodafone honlapján közzétett tájékoztatás). Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése a Vodafone előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

Az előfizetőnek vagy más érintetteknek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és

C1 Public

közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére vagy reklámozására.

Ha a Vodafone nem tudja azonosítani a fenti határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Vodafone ezeket a személyeket a megadott határidőn belül országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Vodafone-nak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és a jogszabályban meghatározott információkról való mielőbbi értesítésére.

6.2.1.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről

A Vodafone köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a megtett korrekciós intézkedéseket is, különösen

- az esemény bekövetkeztének időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját
- az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is
- az érintett előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát
- az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát
- a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az előfizetőkre, felhasználókra,vagy más magánszemélyekre nézve
- a szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezési intézkedéseket
- a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat.

6.2.2. A nem előfizetői személyes adatok megsértését jelentő adatvédelmi incidensek

Olyan esetekben, amikor az adatvédelmi incidens nem az előfizetői személyes adatokat érinti, azaz nem minősül az Eht. 156. § (2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, a Vodafone a GDPR 95. cikkében foglaltakra tekintettel az adatvédelmi incidens kapcsán az alábbi intézkedéseket teszi meg.

a) adatvédelmi incidenst bejelenti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak;
b) az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet;
c) ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizető vagy más érintett jogaira és
szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az
adatvédelmi incidensről.

Az adatvédelmi incidenst a Vodafone indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti a NAIH-nak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek

C1 Public

jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is. Ha és amennyiben nem lehetséges a jogszabályban megjelölt információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.
A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, a Vodafone indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről. amely tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell a jogszabályban előírt információkat (az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit, az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket, a Vodafone által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket). A magas kockázat meghatározásakor többek közt figyelembe kell venni az incidens jellegét, a személyes adatok jellegét, mennyiségét, érzékenységét, az érintettek számát, az érintettek azonosíthatóságának nehézségét, az érintetteket érintő következmények súlyosságát.

Az érintettet nem kell tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

a) a Vodafone megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;

b) a Vodafone az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;

c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

6.3. A hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szint

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Vodafone tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Vodafone által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről. Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Vodafone ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

C1 Public

7. Vonatkozó jogszabályok

A Vodafone Adatkezelési Tájékoztatója az alábbi Európai Uniós és magyar jogszabályokra épül:

7.1. EU-s jogszabályok

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (Általános adatvédelmi rendelet vagy **GDPR**)

7.2. Magyar adatvédelmi jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)

7.3. Magyar ágazati jogszabályok

- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker.tv.)
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól (SzVMt.), és az annak végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről
- 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól (Szhr.)
- 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 hívásátirányításra vonatkozó szabályokról (Akr.)

C1 Public

- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (ESzR.)
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

6. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

2. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda
7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

Kormányhivatalok elérhetőségei

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
1051 Budapest, Sas utca 19. III. em.
Levelezési cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.
Telefonszám: +36 1 450 2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal
1052 Budapest, Városház utca 7.
Telefonszám: +36 1 328 5812, +36 1 485 6957, +36 1 485 6926
E-mail: pest@pest.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály
1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefonszám: +36 1 459 4843
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
6000 Kecskemét, Szent István körút 19/A
Levelezési cím: 6000 Kecskemét, Szent István körút 19/A

C1 Public

Telefonszám: +36 76 795 710
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
7630 Pécs, Hengermalom utca 2.
Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Telefonszám: +36 72 795 398
Telefax: +36 72 795 700
E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.
Telefonszám: +36 66 546 150
E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
3525 Miskolc, Városház tér 1.
Levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telefonszám: +36 46 512 971
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefonszám: +36 62 680 530
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
8000 Székesfehérvár, Mátyás király körút 6.
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936
Telefonszám: +36 22 501 751
E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
9022 Győr, Türr István utca 7.
Levelezési cím: 9022 Győr, Türr István utca 7.
Telefonszám: +36 96 795 950
Telefax: +36 96 795 955
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.
Telefonszám: +36 52 550 799
Telefax: +36 52 327 753
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
3300 Eger, Kossuth Lajos utca 9.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 81
Telefonszám: +36 36 515 469
Telefax: +36 36 516 040
E-mail: fogyved@heves.gov.hu

C1 Public

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
5000 Szolnok, Indóház utca 8.
Levelezési cím: 5000 Szolnok, Indóház utca 8.
Telefonszám: +36 56 795 165
E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.
Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.
Telefonszám: +36 34 309 303
Telefax: +36 34 309 302
E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
3100 Salgótarján, Mérleg utca 2.
Levelezési cím: 3101 Salgótarján, Pf. 308
Telefonszám: +36 32 511 116
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
7400 Kaposvár, Vásártéri utca 2.
Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri utca 2.
Telefonszám: +36 82 510 868
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77
Telefonszám: +36 42 500 694
Telefax: +36 42 504 398
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Megye Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefonszám: +36 74 795 385
Telefax: +36 74 999 103
E-mail: fogyvedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
9700 Szombathely, Wesselényi utca 7.
Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 29
Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219
Telefax: +36 94 506 984
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf. 2184
Telefonszám: +36 88 550 510
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

C1 Public

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefonszám: +36 92 510 530
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Vitarendezés, illetékes hatóságok

Az Előfizetői Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.
Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520
Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá
a **fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályaihoz.**

a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,
Honlapja: www.gvh.hu

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testület**hez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

A Békéltető Testületek elérhetőségei

- **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

C1 Public

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6000 Kecskemét, Árpád körút 4.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228
Telefonszám: + 36 76 501 525, +36 76 501 500
Telefax: + 36 76 501 538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

- **Baranya Megyei Békéltető Testület**
  Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  7625 Pécs, Majorossy Imre utca 36.
  Telefonszám: + 36 72 507 154
  Telefax: + 36 72 507 152
  E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
  Honlap: www.baranyabekeltetes.hu
- **Békés Megyei Békéltető Testület**
  Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  5600 Békéscsaba, Penza lakótelep 5.
  Telefonszám: + 36 66 324 976
  Telefax: + 36 66 324 976
  E-mail: bekeltetes@bmkik.hu
  Honlap: www.bmkik.hu
- **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**
  Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.
  Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376
  Telefonszám: + 36 46 501 091, + 36 46 501 870
  Telefax: + 36 46 501 099
  E-mail: bekeltetes@bokik.hu
  Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
- **Budapesti Békéltető Testület**
  Budapesti Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  1016 Budapest, Krisztina körút 99.
  Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10
  Telefonszám: + 36 1 488 2131
  Telefax: + 36 1 488 2186
  E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
  Honlap: www.bekeltet.hu
- **Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület**
  Csongrád-Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  6721 Szeged, Párizsi körút 8-12.
  Telefonszám: + 36 62 554 250/118 mellék
  Telefax: + 36 62 426 149
  E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
  Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu
- **Fejér Megyei Békéltető Testület**
  Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
  Telefonszám: + 36 22 510 310
  E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
  Honlap: www.bekeltetesfejer.hu
- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**
  Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  9021 Győr, Szent István út 10/A
  Levelezési cím: 9001 Győr, Pf. 673
  Telefonszám: + 36 96 520 217
  Telefax: + 36 96 520 218
  E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu
  Honlap: www.gymsmkik.hu/bekelteto
- **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**
  Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

C1 Public

4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15.
Telefonszám: +36 52 500 710
Telefax: +36 52 500 720
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

- **Heves Megyei Békéltető Testület**
  Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  3300 Eger, Faiskola út 15.
  Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440
  Telefonszám: +36 36 416 660/105 mellék
  Telefax: +36 36 323 615
  Email: bekeltetes@hkik.hu
  Honlap: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet
- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**
  Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  5000 Szolnok, Verseghy park 8.
  Telefonszám: +36 56 510 621, +36 20 373 2570
  E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
  Honlap: www.jaszbekeltetes.hu
- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**
  Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  2800 Tatabánya, Fő tér 36.
  Telefonszám: +36 34 513 036
  E-mail: kemkik@kemkik.hu, papesch.szilvia@kemkik.hu
  Honlap: www.kembekeltetes.hu
- **Nógrád Megyei Békéltető Testület**
  Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A fsz. 4.
  Telefonszám: +36 32 520 860
  Telefax: +36 32 520 862
  E-mail: nkik@nkik.hu
  Honlap: www.bekeltetes-nograd.hu
- **Pest Megyei Békéltető Testület**
  Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
  Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81
  Telefonszám: +36 1 269 0703
  Telefax: +36 1 784 3076
  E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
  Honlap: www.panaszrendezes.hu
- **Somogy Megyei Békéltető Testület**
  Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  7400 Kaposvár, Anna utca 6.
  Telefonszám: +36 82 501 026
  Telefax: +36 82 501 046
  E-mail: skik@skik.hu
  Honlap: www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet
- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**
  Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.
  Telefonszám: +36 42 420 180, +36 30 370 8226
  Telefax: +36 42 311 750
  E-mail: bekelteto@szabkam.hu
  Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu
- **Tolna Megyei Békéltető Testület**
  Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  7100 Szekszárd, Arany János utca 23-25.
  Telefonszám: +36 74 411 661
  Telefax: +36 74 411 456
  E-mail: bekeltett@tmkik.hu

C1 Public

Honlap: www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2

- **Vas Megyei Békéltető Testület**
  Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
  Telefonszám: +36 94 312 356, +36 94 506 640
  Telefax: +36 94 316 936
  E-mail: pergel.bea@vmkik.hu, vmkik@vmkik.hu
  Honlap: www.vmkik.hu/hu/bekelteto-testulet
- **Veszprém Megyei Békéltető Testület**
  Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
  Telefonszám: +36 88 814 121
  Telefax: +36 88 412 150
  E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
  Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
- **Zala Megyei Békéltető Testület**
  Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
  8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
  Telefonszám: +36 92 550 513
  Telefax: +36 92 550 525
  E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
  Honlap: www.bekelteteszala.hu

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

Média- és Hírközlési Biztos
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.198.
Telefon: +36 1 429 8644
Fax: +36 1 429 8761
Honlap: http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Az Előfizető és Szolgáltató között az **Előfizetői Szerződés kapcsán felmerült jogvitákban** kizárólagosan illetékes bíróságként
a **Budai Központi Kerületi Bíróság**hoz
1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.
Központi telefonszám: +36 1 391 4930, Telefax: +36 1 391 4995.

C1 Public

7. sz. Melléklet: Egyszeri Díjak

1. Belépési díj

Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.
Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy Előfizetői Hozzáférési Pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült Előfizetői Hozzáférési Ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.
A fentieken túl digitális szolgáltatás megrendelésnél az Előfizető a jelen pont szerinti belépési díjon felül a HD DVR médiabox szolgáltatásával összefüggésben kiegészítő belépési díjat köteles fizetni.

A kiépítéskor a Végberendezés első behangolása ingyenes.

2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek 3/b sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

Hálózatfejlesztési hozzájárulás
Különleges (egyedi) esetben, amikor az Ügyfél által kért Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényelne, a Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatban egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

- amennyiben az Ügyfél az Előfizetői leágazástól (TAP) légkábeles csatlakozással köthető be, de az Ügyfél földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő Előfizetői Hozzáférési Pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését kéri,
- ha az Ügyfél erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Ügyfél, feltéve, ha azt a Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az Ügyfél ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Ügyfél.

A Szolgáltató és az Ügyfél a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

Plusz Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja
A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére egynél több Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése után fizetendő díj, melynek megfizetésére az Előfizető Előfizetői Hozzáférési Pontonként köteles.

Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja, kiegészítő internetes vételi pontbővítésével (opcionális)
A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére egynél több interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése után esedékes opcionális díj, melynek megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a Szolgáltató hálózatáról igénybevett szolgáltatásokhoz tartozó központi internetes eszköz (kábelmodem) nem képes kiszolgálni az Előfizető otthoni hálózati infrastruktúrájába fellelhető alapszolgáltatás(ok)hoz tartozó, illetve az egyéb (ténylegesen használt) hálózati vételi pontokat.
A Szolgáltató az interaktív (IP) televíziós szolgáltatások eléréséhez minimum 1, maximum 3 darab hálózati csatlakozást, ezen felül a szélessávú internet szolgáltatás eléréshez további 1 darab hálózati csatlakozást biztosít az alapszolgáltatásokhoz tartozó központi internetes eszközön (kábelmodemen). A központi internetes eszközön (kábelmodem) összesen 4 darab hálózati (vételi pontot kiszolgáló) csatoló található; az ezen felüli csatoló bővítéshez a Szolgáltató plusz kiegészítő internetes vételi pont bővítését teszi lehetővé, különálló hálózati elosztóeszköz (ún. switch) segítségével, amennyiben a központi internetes eszköz (kábelmodem) csatlakozói már (ténylegesen használt egyéb vételi pontok által) lefoglalva vannak.

C1 Public

A különálló hálózati elosztóeszköz (switch) további négy csatlakozási pont elérését teszi lehetővé akként, hogy a központi internetes eszközön (kábelmodem) egy csatolóját lefoglalja.
A „Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja" díjtétel egy Előfizetés esetében a szerződés teljes ideje alatt egyszer alkalmazható, különálló hálózati elosztóeszköz (switch) egy ügyfél azonosító esetében csak egyszer kiadható, a szerződés teljes ideje alatt. Az eszköz pótlása a „Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díj" megfizetése esetén lehetséges.

Áthelyezési díj
Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató Szolgáltatási Területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont található, a 9.3.1 pontban meghatározott áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

Átírási díj
Az Előfizető személyében történő változás esetén, az Előfizetői Szerződés átírásáért fizetendő díj.

Elállási díj
Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

Kiszállási díj
Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll – beleértve azt az esetet, amikor csomagmódosítás esetén, az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg az eszköz cseréjével -, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy Hibabejelentés esetén amennyiben a Hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizetői Végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő,
amelyet csak abban az esetben számít fel a Szolgáltató, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

Visszakapcsolási díj – korlátozás után
Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető Díjtartozása miatt került sor, az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül kényelmi díj
Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető Díjtartozása miatt került sor és a Szolgáltató az Előfizető kérésére soron kívül 24 órán belül visszakapcsolja a szolgáltatást, az Előfizető visszakapcsolási díjon felül kényelmi díj fizetésére is köteles.

Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék
Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek a Előfizetői Hozzáférési Pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az Előfizetőre. Az Előfizető a Szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot kérhet az Előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek,- a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül- kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

Kihelyezett hírközlési berendezés díja
Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybe vétele szükséges, a Szolgáltató médiabox/ mediacard használatáért, illetve az azon biztosított tartalom-kínálat után havidíjat jogosult érvényesíteni.

C1 Public

Abban az esetben, ha az Előfizető által igényelt második, vagy harmadik berendezés típusa az első berendezés típusától eltérő, és az ÁSZF-ben rögzített havi használati díja az első berendezésnél magasabb, a Szolgáltató a második vagy harmadik berendezésre vonatkozó igényt olyan tartalmú szerződésmódosítási igénynek tekinti, amely értelmében az Előfizető az igényelt második vagy harmadik berendezést tartalmazó szolgáltatási csomagra kíván módosítani. Ilyen esetben a második vagy harmadik berendezésnek a Szolgáltató az Előfizető által eredetileg igényelt programcsomagban található megfelelő berendezést tekinti.

Kártérítési díj

A Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve a médiabox biztonsági címkéjének sérülését is, valamint a mediacard, illetve a smartkártya sérülését is), mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

Új kártya díja

A dekódoló kártya (smartkártya) elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya pótlása után fizetendő díj.

Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg, melyet a Szolgáltató jogosult eltérően meghatározni attól függően, hogy a módosítás helyszíni intézkedést igényel-e, vagy nem.

Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj

Amennyiben csomagmódosítás esetén az Előfizetőnél kihelyezett eszköz cseréje szükséges, , illetve ha az Előfizető csomagmódosítás nélkül ezen eszköz cseréjét kéri, az Előfizető a 3/b mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere az eszköznek az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a 3/b mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

Fizetési halasztás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségét határidőre nem teljesíti, fizetési halasztást kérhet a Szolgáltatótól, amelynek egyszeri díját a 3/b melléklet tartalmazza. Ez a díj a fizetési halasztás lejáratakor válik esedékessé, és a lezárt számlában jelenik meg.

Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 3/b mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

Hangfelvétel másolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, a 3/b mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató az Előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

Fizetési felszólítás díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségét határidőre nem teljesíti, és emiatt a Szolgáltató sms, postai levél, e-mail vagy hanghívás útján küldött fizetési felszólítását követően a fizetési határidő eredménytelen eltelte után újra fizetésre szólítja fel az Előfizetőt – amely történhet sms, postai levél, e-mail vagy hanghívás útján – a fizetési felszólítás díja, mely 600 forint, az Előfizetőt terheli. A díj terhelésére legkorábban az ismételten megküldött felszólítással egyidejűleg kerülhet sor. A Szolgáltató a díjat méltányosságból, egyedi mérlegelés alapján elengedheti..

Sikertelen pénzlevonás csoportos beszedési megbízás esetén díj

Csoportos beszedési megbízás sikertelensége esetén adminisztrációs költséget számítunk fel, amennyiben a sikertelenség oka az előfizető hibájából áll elő a bank által küldött visszajelzés alapján. Ezek az alábbiak lehetnek:

C1 Public

Bankszámla megszűnt, Fedezethiány, Nincs megbízás, Limit beállítás, Hibás ügyfél azonosító, Eltérő ügyfél azonosító, Ügyfél visszautasította a levonást.

C1 Public

8. sz. Melléklet: Számlázási Ciklusok

A Szolgáltató által alkalmazott számlázási ciklusba tartozó települések alapértelmezetten:

Budapest, Budavár I. kerület; Szécsény; Szécsény-Pösténypuszta; Benczúrfalva, Kocs, Téglás

C1 Public

9. sz. Melléklet: Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

Ajánlat (igény): az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont,), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

Akció: a Szolgáltató által időszakosan, a nyilvánosság számára, a jelen ÁSZF 10. sz. mellékletében szereplő, mindenkori akciós feltételekben meghatározottak szerint meghirdetett kedvezmény, amely keretein belül az abban meghatározott szolgáltatás a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti díjtételekhez képest kedvezőbb feltételekkel vehető igénybe.

Áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

Átírás: Az előfizetői szerződésnek az előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

Hiba: a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségi célértékéhez vagy garantált értékéhez viszonyított minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével,vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Honlap: a www.vodafone.hu weboldal.

KKV: kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

Megkeresés: Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

Díjtartozás: az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

Eht.:az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti/Intézményi kategóriájú.

Előfizetői Hozzáférési Pont, vagy Szolgáltatás Hozzáférési Pont: a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet, analóg szolgáltatás és mediacard szolgáltatás esetén a Végberendezés csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

Előfizetői Szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

C1 Public

Érdeklődés: az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közüli választáshoz ismertetést kér.

Dekódoló kártya (smartkártya): meghatározott szolgáltatások nyújtásához szükséges, az Előfizetőhöz kihelyezett hírközlési berendezéshez használt kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi. A médiabox/ medicard és a Dekódoló kártya a Szolgáltató által összepárosított, így azok csak egymással használhatók.

Előfizetői átadási pont: A hálózat Előfizetőhöz legközelebb eső azon pontja, ahol a Szolgáltató a Hálózati minőségi mutatók mérését az Előfizető lakásán kívül el tudja végezni.

Házátadási Pont:, a Szolgáltatás átadásának azon pontja, ameddig a Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás nyújtásáért tart abban az esetben, ha az Előfizető olyan ingatlanba kéri a szolgáltatás létesítését, melyben az Előfizető saját tulajdonú, kiépített hálózattal rendelkezik, a Szolgáltató és az Előfizető hálózatának csatlakozási pontja.

Intézményi Előfizetők (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából - azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

Médiabox / Set top box: A digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető rendelkezésére, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a Szolgáltató tulajdonában marad.

Műsorterjesztés: olyan különböző átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a műsorszolgáltatótól az Előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az Előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá.

Előfizetői Panasz: az előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, illetve amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Prémium szolgáltatások: Digital bronze vagy digital gold műsorterjesztési alapszolgáltatás igénybevétele mellett igénybe vehető további műsorterjesztési szolgáltatások.

Rendelet: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet;

Számlafizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltatás: a jelen ÁSZF-ben szabályozott elektronikus hírközlési (műsorterjesztési) szolgáltatás, mely nem foglalja magába az Eht. 188. § 13. pontjában foglalt meghatározáson kívül eső, egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokat.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

Szolgáltatási Terület: a 2. számú mellékletben foglalt településeken található, a Szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol megtalálható az Ügyfél ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, és ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

C1 Public

Mediacard / CA Modul: a digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező mediacard és smartkártya, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető rendelkezésére, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában marad. HD adás vételére alkalmas.

Ügyfél: a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy).

Ügyfélszám: a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Üzleti Előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást
.

Végberendezés: az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Vis Maior: az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok

C1 Public

10. sz. Melléklet: Az akciók részletes leírása (időtartama, feltételei, díjai, nyújtott kedvezmények)

Az akció időtartama:
Az akció visszavonásig érvényes.

Az akció feltételei:
Az akcióban való részvétel feltétele, hogy az Előfizető 1 év határozott idejű Előfizetői szerződést kössön.

Műsorcsomag	Határozatlan időre	1 év határozott időre 1-8 hónap	1 év határozott időre 9-12 hónap
TV Comfort	5490 Ft	4490 Ft	5490 Ft
TV Premium	6990 Ft	5590 Ft	6990 Ft

Műsorcsomag	Határozatlan időre	1 év határozott időre
HBO Pak	-	2190 Ft
FilmBox	-	890 Ft
FilmBox Pro	-	1190 Ft
Európa	200 Ft	-
Világ	200 Ft	-
Digital Active	2050 Ft	-

Szolgáltató által biztosított kedvezmények:
A Szolgáltató a teljes belépési díj (15 240 Ft) összegét elengedi, valamint a határozott idejű szerződés első nyolc hónapjában a szolgáltatás havi előfizetési díjából Komfort csomag esetében havi 1000 Ft, Prémium csomag esetében havi 1400 Ft kedvezményt biztosít.

Szolgáltató vagy Szerződéses Partner a szolgáltatás vételéhez az Előfizető részére set top box készüléket biztosít. Az eszközt bérleti díj ellenében a lenti feltételekkel az Előfizető használatába bocsátja.

Eszköz bérleti díj (Set top box vagy CA Modul): 790 Ft/hó

Eszköz sorszáma	**Bérleti időszak**	
	Határozatlan időre	**1 év határozott időre**
Első eszköz	790 Ft/hó	590 Ft/ hó
Második és minden további eszköz	790 Ft/hó	490 Ft/hó

Eszköz típusa
Amiko Impulse T2/c
Conax CA Modul

C1 Public

A szolgáltató az Eht. 132 § (2a) a) pontja alapján 2020. szeptember 30. napjában határozza meg az analóg és a digitális csatornakiosztásban meghatározott csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

C1 Public

Vodafone Digitális kábeltv csatornakiosztás

Érvényes: 2020.09.29-től

Standard Definition [SD] felbontásban közvetített csatornák:

Csomag választék		Tematika	Program hely	Sorszám	Program név
TV Premium csomag SD csatornái	TV Comfort csomag SD csatornái	Közszolgálati és kereskedelmi csatornák	1	1	M1
			3	2	M2 / Petőfi TV
			5	3	Duna
			7	4	M4
			9	5	Duna World
			10	6	M5
			31	7	RTL Klub
			33	8	TV2
			552	9	Pax Televízió
			553	10	Bonum TV
		Filmek, sorozatok, szórakoztató programok	25	11	Comedy Central
			27	12	RTL Spike
			28	13	Paramount Channel
			35	14	VIASAT3
			37	15	VIASAT6
			41	16	RTL II
			38	17	SuperTV2
			45	18	Cool TV
			47	19	Film+
			49	20	RTL Gold
			51	21	AXN
			57	22	Jocky TV
			61	23	Sorozat+
			62	24	TV4
			58	25	Izaura TV
			64	26	Story4
			65	27	Film Mánia
			67	28	RTL+
			68	29	AMC
			43	30	Mozi+
			72	31	Spiler1 TV
			63	32	PRIME
			76	33	TV2 Comedy
			80	34	TLC
			26	35	Comedy Central Family
			84	36	Galaxy4
			551	37	D1 TV
			554	38	FIX TV
			555	39	Hatoscsatorna
		Hír- és magazinműsorok	91	40	ATV
			93	41	Hír TV
		Sport	151	42	Sport1
			153	43	Sport2
			155	44	Eurosport 1
			164	45	Arena 4
		Ismeretterjesztő- és életmód-csatornák	201	46	Spektrum
			203	47	National Geographic Channel
			207	48	Discovery Channel
			209	49	Animal Planet
			215	50	ID
			217	51	HISTORY™
			252	52	Spektrum Home
			253	53	LiChi TV
		Gyerek-csatornák	302	54	Disney Channel
			304	55	Nickelodeon
			307	56	Minimax
			309	57	Cartoon Network
			310	58	Jim Jam
			312	59	TV2 Kids
			313	60	Nicktoons
		Zene	353	61	Muzsika TV
			79	62	Sláger TV
			354	63	Zenebutik
		Idegen nyelvű csatornák	401	64	CNN International
			402	65	BBC World News

Standard Definition [SD] felbontásban közvetített csatornák:

Csomag választék		Tematika	Program hely	Sorszám	Program név
TV Premium csomag SD csatornái	TV Comfort csomag SD csatornái	Helyi csatornák	501	66	Helyi TV[2]
			503	67	Helyi TV[2]
			504	68	Info Csatorna Szécsény
			505	69	Info Csatorna Budai Vár
		Filmek, sorozatok, szórakoztató programok	81	70	MTV Hungary
			53	71	Sony Max
			54	72	Sony Movie Channel
			55	73	Moziverzum
			66	74	Film Café
			74	75	Spiler2 TV
			77	76	Filmbox
			59	77	LiteTV
			85	78	Epic Drama
			86	79	Filmi
			87	80	ATV Spirit
		Sport	157	81	Eurosport 2
			162	82	Fishing & Hunting
			163	83	Extreme Sports Channel
		Ismeretterjesztő- és életmód-csatornák	205	84	National Geograpic Wild
			211	85	DTX
			213	86	Discovery Science
			219	87	OzoneTV
			220	88	Viasat Explorer
			221	89	Viasat History
			224	90	Travel Channel
			226	91	CBS Reality
			227	92	Da Vinci TV
			251	93	TV Paprika
			254	94	Food Network
			255	95	Fine Living
			257	96	FEM3
		Gyerekcsatornák	306	97	Nick Jr
			308	98	Boomerang
			311	99	Baby TV
		Zene	351	100	Mezzo
			355	101	MTV Hits
			357	102	MTV Rocks
			359	103	VH1
			361	104	Dikh TV
		Hírek	403	105	Euronews
		Idegen nyelvű csatornák	406	106	TV5MONDE
			407	107	TVE
			408	108	ZDF
			410	109	SAT.1
			411	110	RTL
			414	111	Rai Uno
			404	112	Al Jazeera English
			413	113	ORF 2
			415	114	RTR-Planeta
			416	115	CCTV-4
			228	116	English Club

High Definition [HD] felbontásban közvetített csatornák[1]:

Csomag választék		Tematika	Program hely	Sorszám	Program név
TV Premium csomag HD csatornái	TV Comfort csomag HD csatornái	HD csatornák[1]	2	1	M1 HD
			4	2	M2 HD / Petőfi TV HD
			6	3	Duna HD
			8	4	M4 HD
			11	5	M5 HD
			29	6	Paramount Channel HD
			32	7	RTL Klub HD
			34	8	TV2 HD
			36	9	VIASAT3 HD
			42	10	RTL II HD
			39	11	SuperTV2 HD
			46	12	Cool HD
			48	13	Film+ HD
			52	14	AXN HD
			69	15	AMC HD
			44	16	Mozi+ HD
			73	17	Spiler1 TV HD
			92	18	ATV HD
			152	19	Sport1 HD
			154	20	Sport2 HD
			156	21	Eurosport 1 HD
			202	22	Spektrum HD
			204	23	National Geographic Channel HD
			210	24	Animal Planet HD
			218	25	HISTORY™ HD
		HD csatornák[1]	56	26	Moziverzum HD
			75	27	Spiler2 TV HD
			206	28	National Geograpic Wild HD
			158	29	Eurosport 2 HD
			208	30	Discovery Showcase HD
			222	31	Viasat Nature HD
			223	32	Travel Channel HD
			358	33	MTV HD

Csomag választék	Tematika	Program hely	Sorszám	Program név
Digitális rádiók	Rádiók	1	1	MR1 - Kossuth Rádió
		2	2	MR2 - Petőfi Rádió
		3	3	MR3 - Bartók Rádió

Egyéb digitális alapszolgáltatási csomagok

Csomag választék	Tematika	Program hely	Sorszám	Program név
Közszolgálati csomag[2]	Közszolgálati és kereskedelmi csatornák	1	1	M1
		2	2	M1 HD[1] HD
		3	3	M2 / Petőfi TV
		4	4	M2 / Petőfi TV HD[1] HD
		5	5	Duna
		6	6	Duna HD[1] HD
		7	7	M4
		8	8	M4 HD[1] HD
		9	9	Duna World
		10	10	M5
		11	11	M5 HD[1] HD
	Helyi csatornák	501	14	Helyi TV[2]
		503	16	Helyi TV[2]
		504	17	Info Csatorna Szécsény
		505	18	Info Csatorna Budai Vár

Az országos digitális átállás program keretén belül a közszolgálati csomagot az NMHH által meghatározott szociálisan rászoruló állampolgárok vehetik igénybe, akiknek előtte nem volt előfizetői szerződésük a UPC-nél.

Egyéb digitális kiegészítő csomagok

Csomag választék		Tematika	Program hely	Sorszám	Program név
digitális prémium kiegészítő csomagok[4]	digital HBO Pak	Filmek, sorozatok	101	1	HBO
			102	2	HBO HD[1]
			103	3	HBO 2
			104	4	HBO 3
	FilmBox csomag[5]	Filmek	121	1	FilmBox Extra HD[1]
			122	2	FilmBox Premium
			123	3	FilmBox Family
			124	4	FilmBox Stars
	Filmbox Pro csomag	Filmek, dokumentum, e-sport, sport	121	1	FilmBox Extra HD[1]
			122	2	FilmBox Premium
			123	3	FilmBox Family
			124	4	FilmBox Plus
			125	5	FightBox
			126	6	DocuBox
			127	7	GAMETOON
	Európa csomag	Idegen nyelvű csatornák	406	1	TV5MONDE
			407	2	TVE
			408	3	ZDF
			410	4	SAT.1
			411	5	RTL
			414	6	Rai Uno
	Világ csomag	Idegen nyelvű csatornák	404	1	Al Jazeera English
			413	2	ORF 2
			415	3	RTR-Planeta
			416	4	CCTV-4
			1	5	M1
	digital active	Felnőtt csatornák	452	1	Hustler TV
			453	2	Private TV
			455	3	EroXXX

[1] A szolgáltatási csomagok esetében a HD csatornák elérését csak műszakilag arra alkalmas médiaeszköz mellett biztosítjuk.

[2] Budapest, Budavár I. kerületben: Hegyvidék TV

[3] Budapest, Budavár I. kerületben: Apostol TV

[4] A digitális közszolgálati szolgáltatási csomagok esetében a digitális prémium kiegészítő csomagok nem érhetőek el. Az Európa és Világ digitális prémium kiegészítő csomag nem elérhető a TV Premium alapszolgáltatás mellé, mivel a benne foglalt tartalmak/csatornák az alapszolgáltatási (TV Premium) csomag részét képzik.

5 A Filmbox csomagra a Szolgáltató új Előfizetői szerződést, illetve szerződésmódosítást 2018. április 2-tól nem tesz lehetővé.

Szolgáltatási terület az EuroCable hálózatán:

Budapest, Budavár I. kerület; Szécsény, Szécsény-Pósténypuszta, Berczúrfalva, Kocs, Téglás

Digitális szolgáltatási csomagok havidija és jellemzői

Érvényes: 2020.09.28-tól

vodafone digitális kábeltv programcsomagok		**havidíj**
közszolgálati csomag		1 300,00 Ft
TV Comfort		6 699,00 Ft
TV Premium		9 499,00 Ft

csatornaszám és médiaeszköz funkciók	**közszolgálati**	**TV Comfort**	**TV Premium**
Digitális csatornák száma	12	95	154
HD csatornák száma	6	27	35
Elektronikus műsorújság	IGEN	IGEN	IGEN
Gyerekzár	IGEN	IGEN	IGEN
3 tárló csatorna (MR1, MR2, MR3)	IGEN	IGEN	IGEN

egyéb havidíjak	**havidíj**
Szüneteltetés havidíja közszolgálati csomag esetén	264,16 Ft
Szüneteltetés havidíja TV Comfort és TV Premium szolgáltatás esetén	1 590,04 Ft
Korlátozás havidíja TV Comfort és TV Premium szolgáltatás esetén	1 905,00 Ft

prémium szolgáltatási csomagok[5]	**havidíj**
digital HBO Pak (3+1 HD mozicsatorna)	3 124,20 Ft
Filmbox csomag (3+1 HD mozicsatorna)[5]	2 032,00 Ft
Filmbox Pro csomag (6+1 HD csatorna)	2 590,00 Ft
digital active (Hustler TV, Private TV, EroXXX)	3 164,84 Ft
Európa csomag (7 db idegen nyelvi csatorna)[2]	406,40 Ft
Világ csomag (8 db csatorna)[2]	406,40 Ft

médiaeszközök	**havidíj**
CA Modul bérleti dí	790,00 Ft
Set top box bérleti dí[3]	790,00 Ft

[1] A digitális prémium kiegészítő szolgáltatási csomagok közszolgálati alapszolgáltatással nem érhetőek el

[2] A Világ és Európa csomagok nem vehetők igénybe TV Prémium alapszolgáltatási csomag mellett

[3] A mediabox SD/HDMI kimenettel rendelkezik.

[4] A Filmbox csomagra a Szolgáltató új Előfizetői szerződést, illetve szerződésmódosítást 2018. április 2-tól nem tesz lehetővé.
A feltüntetett havidíjak a 27%-os ÁFÁ-t tartalmazzák.

3/B melléklet

Kábeltelvíziós szolgáltatás
Egyszeri díjak

Hatályos 2019. december 4-től

termék	megnevezés	egyszeri díjak
Kábeltelevízió	Egyszeri hozzáférési díj közszolgálati csomag esetén	20 320 Ft
	Belépési díj (kivéve közszolgálati csomag)	10 566,40 Ft
	Kiegészítő belépési díj (HD DVR)	10 160 Ft
	Áthelyezési díj	5 080 Ft
	Átírási díj	2 032 Ft
	Csomagmódosítási díj - kiszállás nélkül	1 524 Ft
	Csomagmódosítási díj - kiszállással	2 540 Ft
	Kiszállási díj/TV hangolási díj	2 540 Ft
	Plusz Előfizetői Hozzáférési Pont	3 556 Ft
	Elállási díj	8 128 Ft
	Visszakapcsolási díj - szüneteltetés után*	1 483,36 Ft
	Visszakapcsolási díj - korlátozás után	
	Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 72 órán belül	4 000 Ft
	Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül	4000 Ft + kényelmi díj
	Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül kényelmi díj	1 000 Ft
	Visszakapcsolási díj - korlátozás után, kiszállással	11 600 Ft
	Kártérítési díj - digitális HD Standard mediabox	26 000 Ft
	Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj	2 540 Ft
	Hálózatfejlesztési hozzájárulás	egyedi megáll.
	Számlamásolat díja (Ft/db)	1 000 Ft
	Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja	3 000 Ft
	Fizetési halasztás eljárási díja	
	Befizetetlen számla esetén	2 000 Ft
	Befizetett számla és ügyfél által elküldött befizetési bizonylat esetén még nem korlátozott szolgáltatásnál	1 000 Ft
	Befizetett számla és ügyfél által elküldött befizetési bizonylat esetén korlátozott szolgáltatásnál	1500 Ft + visszakapcsolási díj
	Hangfelvétel másolása CD-re (Ft/CD)**	508 Ft
	Fizetési felszólítás díja	600 Ft
	Kényelmi szolgáltatás – szerződéskötéshez nyújtott szolgáltatás díj (ügyfél helyetti tulajdoni lap lekérése)	1 905 Ft
	Sikertelen pénzlevonás csoportos beszedési megbízás esetén díj	205 Ft

* csak abban az esetben fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges

**előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen