

A Yettel TV szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei
Nyitott Regisztrációs Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatások

Hatályos: 2022. szeptember 1-től

Készítés időpontja: 2022.07.08.

Tartalomjegyzék

1.	MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS (YETTEL TV SZOLGÁLTATÁS)	2
1.1.	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, DEFINÍCIÓK	2
2.	A SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK	3
3.	A YETTEL TV SZOLGÁLTATÁSBAN ELÉRHETŐ CSOMAGOK	3
3.1.	A Yettel TV saját alkalmazásban elérhető csomagjai	3
4.	AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI	6
5.	REGISZTRÁCIÓ, CSOMAGRENDELÉS, LEMONDÁS	7
5.1.	Regisztráció	8
5.2.	Csomagrendelés	8
5.3.	Lemondás	8
5.4.	Törlési jog	9
5.5.	Jogszámban biztosított elállási jog	9
6.	A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATA	10
7.	ADATKEZELÉS	10
7.1.	A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ÉRDEKÉBEN KEZELT ADATOK	10
7.2.	A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGOK	12
	Helyesbítés	13
	A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”).....	13
	Az adatkezelés korlátozásához való jog	14
	A tiltakozáshoz való jog.....	14
	Az adathordozhatósághoz való jog	14
7.3.	JOGORVOSLATOK	15
8.	FELELŐSSÉG	15
9.	MÓDOSÍTÁS, ÉRTESÍTÉS, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS	16

1. MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS (YETTEL TV SZOLGÁLTATÁS)

1.1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, DEFINÍCIÓK

„Szolgáltatás” vagy „Yettel TV Szolgáltatás” jelenti a Yettel TV márkanevű televíziós szolgáltatáshoz való hozzáférési jogosultságot elsősorban a Szolgáltató hálózatán keresztül.

„Yettel TV adatforgalom” jelenti azt az adatforgalmat, amelyet Előfizető a Yettel TV Szolgáltatás igénybevételekor, médiatartalom megtekintése során (streaming) forgalmaz, ide nem értve az egyéb forgalomtípusokat, pl. a Szolgáltatásban megjelenő vagy abból hivatkozott harmadik felek által publikált, tárolt vagy üzemeltetett tartalmakra és funkciókra (pl: regisztráció, alkalmazás-letöltés, képek, videók, közösségi funkciók, stb.).

„Regisztrált Felhasználó” az, aki használja Yettel TV weboldalon (tv.yettel.hu), vagy az alkalmazáson keresztül elérhető TV szolgáltatásokat, és a Yettel TV szolgáltatásra érvényes regisztrációval rendelkezik.

„Lineáris médiaszolgáltatások terjesztése” az egyes médiaszolgáltatók által nyújtott, műsorszámok műsorrend alapján történő egyidejű megtekintését, illetve meghallgatását lehetővé tevő médiaszolgáltatások terjesztése.

„Lekérhető médiaszolgáltatások terjesztése” olyan médiaszolgáltatások terjesztése, amelyben a médiaszolgáltató által összeállított műsorkínálat alapján a felhasználó egyéni kérés alapján, az általa kiválasztott időpontban tekintheti, illetve hallgathatja meg a műsorszámokat.

„Yettel ÁSZF” Yettel Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételei.

„Nyitott Regisztrációs Előfizető” lehet bárki, aki bankkártyás fizetéssel veszi igénybe a Yettel TV szolgáltatást.

2. A SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK

A Szolgáltatás nyújtója a Yettel Magyarország Zrt („Szolgáltató”), amelyet a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága 13-10-040409 cégjegyzékszámmon tart nyilván. Címe: 2045 Törökbálint, Pannon út 1. Adószáma: 11107792-2-44.

A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

- 1075 Budapest, Károly krt. 3/A.. Nyitvatartási idő: H–P: 9:00–19:00

Telefonos elérhetőségek:

- 1220 – a Telefonos Ügyfélszolgálat a Yettel rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható,
- +3620/200-0000 – az Információs Vonal belföldön az adott tarifacsomag hálózaton belülré irányuló hívások díjáért, míg külföldről az adott tarifacsomag szerinti, a Yettel hálózatába irányuló hívás díjáért a nap 24 órájában hívható.

Online ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- online.yettel.hu vagy fiok.yettel.hu (Yettel Fiók) – díjmentes regisztrációt, belépést követően a nap 24 órájában használható,
- yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg – az itt található elektronikus űrlapok regisztráció és belépés nélküli elérést tesznek lehetővé a nap 24 órájában.

Elektronikus levelezési cím: <https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email> címen található elektronikus űrlapokon keresztül biztosított az internetes ügyintézés.

A Yettel egyéb Ügyfélszolgálati Pontjainak (és Értékesítési Partnereinek) elérhetőségei naprakészen megismerhetők a <http://www.yettel.hu/elerhetoseg/uzletkereso/> címen.

3. A YETTEL TV SZOLGÁLTATÁSBAN ELÉRHETŐ CSOMAGOK

A Yettel TV Szolgáltatás a harmadik személyek által rendelkezésre bocsátott médiatartalmakhoz biztosít hozzáférést. A Yettel fenntartja a jogot, hogy ezt a szolgáltatást közvetített szolgáltatásként nyújtsa.

3.1. A Yettel TV saját alkalmazásban elérhető csomagjai

Csomag	Yettel TV Start Pro csomag		
Elérhetőség	rendelhető		
Bruttó havidíj	400 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	Yettel TV Ajánló	

Csomag	Yettel TV Plus Pro csomag		
Kiegészítő szolgáltatás⁴	RTL Most+ TV2 Play Prémium		
Elérhetőség	rendelhető		
Bruttó havidíj	4790 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2

M4 Sport	M5	AMC	Animal Planet
Cartoon Network	Comedy Central	CNN	Cool
Discovery	Disney Channel	Discovery Science	DTX
FEM3	Film+	IDX	Izaura TV
Jocky TV	Life TV	Minimax	Moziverzum
Mozi+	Muzsika TV	Nat Geo Wild	National Geographic
Nickelodeon	Nick Jr.	Paramount Channel	Prime
RTL Klub	RTL II	RTL Gold	RTL+
Spektrum	Sorozat+	Spíler 1	Spíler 2
Sport 1	Sport 2	Super TV2	TeenNick
TLC	TV2	TV2 Comedy	TV2 Kids
TV2 Séf	TV Paprika	Zenebutik	Yettel TV Ajánló

Csomag	Yettel TV Max csomag		
Kiegészítő szolgáltatás⁴	RTL Most+ TV2 Play Prémium		
Elérhetőség	rendelhető		
Bruttó havidíj	5690 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	AMC	Animal Planet
Arena 4	ATV	BBC Earth	BBC World News
Boomerang	Cartoon Network	CNN	Comedy Central
Comedy Central Family	Cool	Da Vinci Learning	Discovery
Discovery Science	Disney Channel	DTX	Euronews
FEM3	Film Café	Film+	Food Network
Hír TV	IDX	Izaura TV	JimJam
Jocky TV	Life TV	Minimax	Moziverzum
Mozi+	MTV 00s	MTV 80s	MTV 90s
MTV Europe	MTV Hits	Muzsika TV	National Geographic
Nat Geo Wild	Nickelodeon	Nick Jr	Ozone TV
Paramount Channel	Prime	RTL Klub	RTL II
RTL Gold	RTL+	Sorozat+	Spektrum
Spektrum Home	Spíler 1	Spíler 2	Sport 1
Sport 2	Super TV2	TeenNick	TLC
Travel Channel	TV2	TV2 Comedy	TV2 Kids
TV Paprika	TV2 Séf	Viasat Explore	Viasat History
Viasat Nature	Zenebutik	Yettel TV Ajánló	

Csomag	TV2 Play Prémium
Elérhetőség	rendelhető
Bruttó havidíj	1990 Ft
Tartalom	élő közvetítések és lekérhető videotartalom ³

Csomag	Yettel TV Start csomag		
Elérhetőség	értékesítése lezárásra került		
Bruttó havidíj	400 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	Yettel TV Ajánló	

Csomag	Yettel TV Alapcsomag		
Kiegészítő szolgáltatás⁴	RTL Most+ TV2 Play Prémium		
Elérhetőség	értékesítése lezárásra került		
Bruttó havidíj	1290 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	AMC	Comedy Central
Cool	Film+	Life TV	Minimax
Mozi+	Muzsika TV	Nickelodeon	Prime
RTL Klub	RTL II	RTL+	Spíler 1
Sport 2	Super TV2	TV2	TV2 Comedy
Yettel TV Ajánló			

Csomag	Yettel TV Családi csomag		
Kiegészítő szolgáltatás⁴	RTL Most+ TV2 Play Prémium		
Elérhetőség	értékesítése lezárásra került		
Bruttó havidíj	3490 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	AMC	Comedy Central
Cool	Film+	Life TV	Minimax
Mozi+	Muzsika TV	Nickelodeon	Prime
RTL Klub	RTL II	RTL+	Spíler 1
Sport 2	Super TV2	TV2	TV2 Comedy
Arena 4	BBC Earth	BBC World News	Comedy Central Family
FEM3	Film Café	Food Network	Izaura TV
JimJam	Moziverzum	MTV 80s	MTV Europe
Nick Jr.	Ozone TV	Paramount Channel	RTL Gold
Sorozat+	Spektrum	Spektrum Home	Sport 1
TeenNick	TV Paprika	TV2 Kids	TV2 Séf
Zenebutik		Yettel TV Ajánló	

Csomag	Yettel TV Plus csomag		
Kiegészítő szolgáltatás⁴	RTL Most+ TV2 Play Prémium		
Elérhetőség	értékesítése lezárásra került		
Bruttó havidíj	3790 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	AMC	Animal Planet
Cartoon Network	Comedy Central	CNN	Cool
Discovery	Disney Channel	Discovery Science	DTX
FEM3	Film+	IDX	Izaura TV
Jocky TV	Life TV	Minimax	Moziverzum
Mozi+	Muzsika TV	Nat Geo Wild	National Geographic
Nickelodeon	Nick Jr.	Paramount Channel	Prime
RTL Klub	RTL II	RTL Gold	RTL+
Spektrum	Sorozat+	Spíler 1	Spíler 2

Sport 1	Sport 2	Super TV2	TeenNick
TLC	TV2	TV2 Comedy	TV2 Kids
TV2 Séf	TV Paprika	Zenebutik	Yettel TV Ajánló

Csomag	Yettel TV Start csomag + HBO Max		
Elérhetőség	értékesítése lezárásra került		
Bruttó havidíj	2490 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹ + lekérhető videotartalom ²		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	Yettel TV Ajánló	

Csomag	Yettel TV Családi csomag + HBO Max		
Kiegészítő szolgáltatás⁴	RTL Most+ TV2 Play Prémium		
Elérhetőség	értékesítése lezárásra került		
Bruttó havidíj	5990 Ft		
Tartalom	lienáris (élő televíziócsatornák) ¹ + lekérhető videotartalom		
Csatornák			
Duna	Duna World	M1	M2
M4 Sport	M5	AMC	Comedy Central
Cool	Film+	Life TV	Minimax
Mozi+	Muzsika TV	Nickelodeon	Prime
RTL Klub	RTL II	RTL+	Spíler 1
Sport 2	Super TV2	TV2	TV2 Comedy
Arena 4	BBC Earth	BBC World News	Comedy Central Family
FEM3	Film Café	Food Network	Izaura
JimJam	Moziverzum	MTV 80s	MTV Europe
Nick Jr	Ozone TV	Paramount Channel	RTL Gold
Sorozat+	Spektrum	Spektrum Home	Sport 1
TeenNick	TV Paprika	TV2 Kids	TV2 Séf
Zenebutik		Yettel TV Ajánló	

¹A TV csomagok tartalmának változatlanágára a Yettel 2022. december 31-ig vállal kötelezettséget.

²A lekérhető videotartalom az HBO Max esetében filmeket és sorozatokat tartalmaz.

³A TV2 Play Prémium szolgáltatás élő és visszanézhető sportközvetítéseket, TV műsorokat, filmeket és sorozatokat tartalmaz.

⁴Az RTL Most+ és TV2 Play Prémium kiegészítő szolgáltatásokhoz díjmentes hozzáférés biztosított a TV csomag előfizetés keretében és annak időtartamára.

A Yettel TV Szolgáltatáshoz való hozzáférés megrendelése esetén további díjat nem kell megfizetni, ide nem értve a Szolgáltatás megrendelésével és igénybevételével kapcsolatban az adatforgalmazás során felmerülő díjakat.

4. AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI

A Szolgáltatás Android és iOS mobil és táblagép applikáción, Android TV és Apple TV applikáción, valamint személyi számítógépen/laptonon/táblagépen webes böngészőn érhető el.

A Yettel TV szolgáltatás igénybevételének pontos műszaki feltételei a következő weboldalon olvashatók: <http://tv.yettel.hu/info/>

Az HBO Max szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei a következő weboldalon olvashatók: <http://www.hbomax.hu/faq>

A TV2 Play Prémium szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei a következő weboldalon olvashatók: <https://tv2play.hu/premium>

A Yettel TV Szolgáltatáshoz történő hozzáférés előzetes regisztrációt igényel.

Egy Előfizető egy regisztrációhoz összesen négy eszközt párosíthat, de egy időben egyszerre csak két eszközön tudja igénybe venni a Yettel TV Szolgáltatást.

A Yettel TV Szolgáltatás első igénybevételekor a Nyitott Regisztrációs Előfizetőnek meg kell adnia a következő adatait:

- név
- e-mail cím
- telefonszám
- számlázási név
- számlázási cím
- adószám (opcionális)
- jelszó

A Yettel a Yettel TV szolgáltatást kizárólag Magyarország területén nyújtja. Ha azonban az Előfizető ideiglenesen az Európai Unió valamely tagállamában tartózkodik, igénybe veheti a szolgáltatást.

A Szolgáltatás aktiválása a megrendelést követően 72 órán belül megtörténik.

A megrendeléshez a Nyitott Regisztrációs Előfizetőknek aktív SMS szolgáltatás és SMS fogadására alkalmas eszköz, valamint e-mail fiók hozzáférés szükséges.

A Szolgáltatás igénybevételi feltétele a havidíj megfizetése.

A Yettel TV Szolgáltatás csak olyan végberendezéseken érhető el, amelyek technológiailag megfelelőek és alkalmasak a Szolgáltatások megjelenítésére. A Yettel nem vállal felelősséget a Szolgáltatás végberendezésen való hibátlan megjelenítésért, hozzáférhetőségéért.

A Yettel TV Szolgáltatás regisztrációt követően más szolgáltató által nyújtott internet hozzáféréseken keresztül (pl. otthoni internet, publikus hozzáférési pont) is igénybevehető, mely esetben a használt internetkapcsolat feltételeinek megismerése és elfogadása az előfizető felelőssége.

A Szolgáltatás nem biztosít adatmennyiséget, a havidíj alapértelmezetten csak a hozzáférést foglalja magában, a használt tarifa- vagy adatszolgáltatás adottságain nem változtat és a használat során keletkező adatforgalom az azokban foglalt adatmennyiség terhére és feltételei szerint történik.

5. REGISZTRÁCIÓ, CSOMAGRENDELÉS, LEMONDÁS

A felhasználó a szolgáltatás megrendelésének (regisztráció) elküldése előtt, annak során tájékoztatást kap azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni. A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, a Szolgáltató nem iktatja a szerződést,

ugyanakkor a szerződés megkötését és az applikáció használatát logolja. A szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően az adatbeviteli hibák azonosítására és kijavítására lehetőség lesz. A szerződéskötés nyelve magyar.

5.1. Regisztráció

A Szolgáltatásra történő regisztráció (megrendelés) a következőképpen történik Nyitott Regisztrációs Előfizetőknek:

- Yettel TV applikáción keresztül a következőképpen:
 - regisztrációs adatok megadása
 - fizetési mód kiválasztása
 - csomagválasztás
 - az ÁSZF és az Adatvédelmi Nyilatkozat elfogadása,
- Yettel TV weboldalon keresztül (online regisztráció) a következőképpen:
 - fizetési mód kiválasztása
 - csomagválasztás
 - regisztrációs adatok megadása
 - az ÁSZF és Adatvédelmi Nyilatkozat elfogadása.

A bankkártya adatokat a Yettel nem kezeli.

Nyitott Regisztrációs Előfizetők a Szolgáltatás megrendelése során a megrendelt csomagok teljes első havidíját kötelesek megfizetni. A Nyitott Regisztrációs Előfizetők számlázási ciklusa a Szolgáltatásra történő regisztráció napján kezdődik. Akik az adott hónap 29., 30. vagy 31. napján regisztrálnak, azoknak minden hónap 28. napja a számlázási ciklus első napja.

Nyitott Regisztrációs Előfizetők a havidíjköteles szolgáltatás csomag megrendelése során az első havidíj még esedékes részét köteles előre megfizetni (törthavi fizetés).

Amennyiben a Nyitott Regisztrációs Előfizető bankkártyás fizetése csomagrendeléskor valamilyen oknál fogva megghiúsul, akkor Yettel 72 óra elteltével újra próbálkozik a bankkártyás fizetés végrehajtásával, amennyiben ez is megghiúsul, újabb 72 óra múlva Yettel ismételten megpróbálkozik a bankkártyás tranzakció végrehajtásával. Amennyiben a harmadik próbálkozás is sikertelen, a csomagrendelés megghiúsul, a Nyitott Regisztrációs Előfizető a továbbiakban nem fér hozzá a megrendelni szándékozott csomaghoz.

5.2. Csomagrendelés

Meglévő Yettel TV csomaggal rendelkező Nyitott Regisztrációs Előfizetőnek, további Szolgáltatás csomag megrendelésére a Yettel TV weboldalon van lehetőség.

Amennyiben az Előfizető azonos csomagtípusból (lineáris TV csomagok) a meglévőnél magasabb havidíjas csomagot rendel, akkor Yettel időarányosan és értékegyeztetéssel számlázza ki az igénybe vett szolgáltatást.

Amennyiben az Előfizető azonos csomagtípusból (lineáris TV csomagok) a meglévőnél alacsonyabb havidíjas csomagot rendel, akkor az számlázási ciklus végéig elérheti a korábbi csomagot, és a következő számlázási ciklustól kezdődően éri el az alacsonyabb árú csomagot.

Két TV csomag (lineáris, élő tévécsatornák) egyidejű megrendelése nem lehetséges.

A Nyitott Regisztrációs Előfizetők a csomagokat megújuló előfizetéssel rendelhetik meg, vagyis a csomagelőfizetésük havonta megújul, bankkártyás fizetése megtörténik, amíg az adott csomagot a Nyitott Regisztrációs Előfizető le nem mondja.

5.3. Lemondás

A TV csomagok a Yettel TV weboldalon mondhatók le. A TV csomag lemondásával a korábban ahhoz az Előfizetői hívószámhoz vagy email címhez társított felhasználói fiók nem kerül törlésre.

A Szolgáltatás (regisztráció) végleges lemondására a Yettel TV applikációban és weboldalon van lehetőség a „Profil” menüpontban található „Fiók törlése” opció kiválasztásával, amellyel a felhasználói fiók törlésre kerül. A Szolgáltatás újbóli igénybevételéhez a Szolgáltatás újra megrendelése szükséges a felhasználói fiók törlését követően.

Az Előfizető a Szolgáltatás lemondására irányuló nyilatkozatát bármikor megteheti. A lemondást követően a Szolgáltatás azonnal megszüntetésre kerül. Az Előfizető a folyamatban lévő számlázási ciklus végéig a teljes havidíjat köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével a Szolgáltatás is megszüntetésre kerül.

5.4. Törlési jog

Amennyiben az Előfizető az általa megrendelt Yettel TV szolgáltatást 3 hónapig aktívan nem használja, úgy a Yettel jogosult azt előfizetéséről törölni.

5.5. Jogszámban biztosított elállási jog

A felhasználó Szolgáltatásra vonatkozó szerződés (a csomag megrendelése) esetén a megkötésétől számított tizennégy (14) napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől. Az elállási jog gyakorlásához egy egyértelmű nyilatkozattal (pl. postai levél, e-mail útján) tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a Szerződéstől való elállásról szóló döntéséről. A határidő megtartásához elegendő, ha a felhasználó az elállási jog gyakorlásáról szóló nyilatkozatát a határidő lejárta előtt küldi el. A Szolgáltatás igénybevételével a felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a megrendelést követően azonnal hozzáférést kapjon a Szolgáltatáshoz (azaz a szerződés azonnal teljesül). A felhasználó tudomásul veszi, hogy azáltal, hogy a Szolgáltatáshoz hozzáférést kap (azaz a szerződés teljesül) a szerződéstől való elállásra biztosított tizennégy (14) napos időtartam lejárta előtt, a felhasználó elveszíti a szerződés megkötését követő tizennégy (14) napos időtartamon belül a szerződéstől való elállásra vonatkozó jogát. Ebben az esetben ugyanezen határidőn belül indoklás nélküli felmondási jog illeti meg.

Az előbbiek alól kivételt képez az olyan esetleges promóció, amelyben az ingyenesen igénybe vehető próbaidőszak hossza meghaladja a tizennégy (14) napot, mivel ilyen próbaidőszak alatt a felhasználó bármikor díjfizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a szerződést, függetlenül attól, hogy a szerződés megkötése után a Szolgáltatást azonnal igénybe veszi vagy sem.

Az elállási jog vagy felmondási jog gyakorlására – nem kötelező jelleggel – használható az alábbi elállási űrlap minta:

A Yettel Magyarország Zrt. részére

Én/mi (*) ezúton elálllok/elállunk (*) a szerződéstől (vagy amennyiben ez nem alkalmazandó, akkor ezt felmondom/felmondjuk), mely a következő szolgáltatások megvásárlására vonatkozóan (*)kötöttem/kötöttünk (*):

Megrendelés időpontja (*) / Elérhetőség időpontja (*):

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) lakcíme:

Fogyasztó(k) aláírása (csak papír alapú bejelentés esetén):

Dátum

(*) Kérjük törölje a nem kívánt részt.

6. A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATA

A Yettel TV Szolgáltatás használata során „streaming” típusú adatforgalom keletkezik. A streaming technológia egy adatfolyamot jelent, ami használat (műsornézés, videónézés) közben állandó adatforgalmat generál. A Yettel TV applikációban megjelenő vagy abból hivatkozott harmadik felek által publikált, tárolt vagy üzemeltetett tartalmak és funkciók (pl: regisztráció egyes elemei, megjelenő előadói képek, Facebook megosztás stb.) nem ilyen „streaming” típusú adatforgalmak.

Az Előfizetőnek a Yettel TV Szolgáltatások igénybevételéhez szélessávú internetkapcsolattal kell rendelkeznie az alábbiak szerint:

- vezetékes internet kapcsolat esetén minimum 1 Mb/sec;
- mobil internet kapcsolat esetében minimum 387 kb/sec.

A Yettel TV Szolgáltatás használata intenzív adatforgalmazással járhat.

A Szolgáltatás olyan biztonsági megoldásokat tartalmaz, amelynek technológiája védi a digitális információt. Ez a technológia a szolgáltató, illetve a licenccel eladói által felállított felhasználási szabályokat ír elő. Az Előfizetők a szolgáltatás regisztrációja során arra kötelezik magukat, hogy a Yettel TV szolgáltatást kizárólag a jelen szerződéses feltételek szerint, rendeltetésszerűen használják. Az ettől eltérő használat polgári jogi vagy büntetőjogi felelősséget vonhat maga után.

7. ADATKEZELÉS

7.1. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ÉRDEKÉBEN KEZELT ADATOK

A Szolgáltatás igénybevétele szükségszerűen együtt jár az Előfizető személyes adatainak kezelésével az alábbiak szerint.

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele érdekében történő regisztrációval, illetve magával a Szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi és hozzájárul ahhoz, hogy a Yettel mint adatkezelő a lenti adatkezelési célokból kezeljen személyes adatokat.

Az irányadó jogszabályok többek között az alábbiak:

- az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény („**Infotv.**”);
- 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* szóló 2016/679 EU Rendelet (Általános Adatvédelmi Rendelet, „**GDPR**”);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („**Elkertv.**”)

A Yettel a Szolgáltatással összefüggésben az alábbi célokra kezel személyes adatokat:

7.1.1. A Szolgáltatás nyújtása, a szerződés teljesítése, figyelemmel kísérése kapcsolódó díj kiszámlázása és beszedése

- **Jogalap:** olyan szerződés teljesítése, amelyben az érintett az egyik fél, vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele, ideértve különösen a szerződés megkötését és teljesítésének figyelemmel kísérését, az abból származó díjak számlázását, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítését (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont, illetve Elkertv. 13/A. §).
- **Kezelt adatok kategóriái:** Szolgáltatás megrendelését megerősítő sms, természetes személyazonosító adatok, lakcím, valamint az igénybevett Szolgáltatással kapcsolatos adatok (időpontja, időtartama, díja és helye), felhasználónév, e-mail cím, IP cím, ország azonosító (az IP cím és az ország azonosító a Szolgáltatás belföldi regisztrációjához és az Európai Unió területén való használatához szükséges), telefonszám, jelszó (titkosítva), fizetéssel összefüggő egyéb információk, Szolgáltatáshoz használt mobiltelefon márkája és típusa, Szolgáltatáshoz használt nem mobiltelefon eszköz márkája és típusa, megrendelés adatai, Szolgáltatással érintett tartalom (csatorna típus). HBO Max esetén a referenciaazonosító és a regisztrációt segítő azonosító kezelésére kerül sor az előzőekben felsorolt adatokon túlmenően.
- **Megőrzési idő:** az adatkezelésre a Szolgáltatásra vonatkozó szerződés, illetve a regisztráció fennállása alatt kerül sor. Az IP cím automatikusan kerül kiosztásra, így annak kezelésére és tárolására csak a Szolgáltatás használata során kerül sor. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében a számla keletkezésétől számított 8 évig kerülnek megőrzésre a számlázással összefüggő adatok a 7.1.5. pontban írottak szerint.
- **Adatfeldolgozó:**
 - OTT-ONE Nyrt. (székhelye: 1138 Budapest, Jakab J. utca 17. fszt. 12.), amely a Szolgáltatás üzemeltetését, illetőleg a díjak számlázását végzi.
- **Egyéb információk:**
 - Fizetéssel kapcsolatosan használt bankkártya adatokat a Yettel nem kezel.
 - A Yettel TV fiókhoz használt jelszót az OTT-ONE Nyrt. titkosítva tárolja, így annak tartalmához való hozzáférés nem lehetséges.

7.1.2. A Regisztrált Felhasználó tájékoztatása a Szolgáltatással összefüggő információkról (pl. új funkciókról, tervezett karbantartásról)

- **Jogalap:** olyan szerződés teljesítése, amelyben az érintett az egyik fél. A tájékoztatás a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos hasznos, illetve technikai jellegű információkról, valamint az Általános Szerződési Feltételek változásairól (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont, illetve Elkertv. 13/A. §) szól.
- **Kezelt adatok kategóriái:** Regisztrált Felhasználó e-mail címe, telefonszáma, az általa igénybevett Szolgáltatásra vonatkozó adatok.
- **Megőrzési idő:** az adatkezelésre a Szolgáltatásra vonatkozó szerződés fennállása alatt mindaddig sor kerül, amíg a Yettel TV fiók törlésre nem kerül.
- **Adatfeldolgozó:** OTT-ONE Nyrt. (székhelye: 1138 Budapest, Jakab J. utca 17. fszt. 12.), amely a Szolgáltatás üzemeltetését, díjak számlázását végzi.

7.1.3. Közvetlen üzletszerzés, ajánlatok küldése

- **Jogalap:** hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).
- **Kezelt adatok kategóriái:** a Regisztrált Felhasználó e-mail címe, telefonszáma, az általa igénybevett Szolgáltatásra vonatkozó adatok.
- **Megőrzési idő:** a hozzájárulás visszavonásáig, amit a Regisztrált Felhasználó az applikációban alkalmazott beállítások útján bármikor megtehet (funkció ki/bekapcsolása), illetve mindaddig, amíg a Yettel TV fiók törlésre nem kerül.

- **Adatfeldolgozó:** OTT-ONE Nyrt. (székhelye: 1138 Budapest, Jakab J. utca 17. fszt. 12.), amely a Szolgáltatás üzemeltetését, díjak számlázását végzi.

7.1.4. Panaszkezelés - a panasz kivizsgálása, kezelése; a panaszos tájékoztatása a vizsgálat eredményéről

- **Jogalap:** jogi kötelezettség (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §) teljesítése.
- **Kezelt adatok kategóriái:** a panasz bejelentőjének (jellemzően a Regisztrált Felhasználónak) neve, címe, továbbá a panasz bejelentésekor a panaszos által megadott egyéb adatok; panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; panasz részletes leírása; panaszos által bemutatott egyéb bizonyítékok, ezek jegyzéke; a panaszos számára megküldött válaszlevél másolata. Amennyiben a panaszos szóban jelenti be a panaszt és annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor ezen adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.
- **Megőrzési idő:** a panasz elintézését követő 5 év.
- **Adatfeldolgozó:** OTT-ONE Nyrt. (székhelye: 1138 Budapest, Jakab J. utca 17. fszt. 12.), amely a panaszok érdemi kezelésében működik közre a részére továbbított következő adatokkal: telefonszám, email cím és a hibajelenség leírása.

7.1.5. A Szolgáltatás teljesítése során keletkezett számviteli bizonylatok megőrzése

- **Jogalap:** jogi kötelezettség teljesítése – számviteli bizonylatok megőrzése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169 §-a) alapján.
- **Kezelt adatok kategóriái:** természetes személyazonosító adatok, lakcím, valamint a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára és időtartamára vonatkozó adatok.
- **Megőrzési idő:** a számla, illetve egyéb ehhez kapcsolódó, a számvitelről szóló törvény alapján megőrzendő dokumentumok keletkezését követő 8 évig.
- **Adatfeldolgozó:** OTT-ONE Nyrt. (székhelye: 1138 Budapest, Jakab J. utca 17. fszt. 12.), amely a díjak számlázásában közreműködik.

7.1.6. A Szolgáltatással összefüggésben fennmaradó tartozások beszedése és engedményezése

- **Jogalap:** jogos érdek a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.
- **Kezelt adatok kategóriái:** természetes személyazonosító adatok, lakcím, valamint a számlázási adatok.
- **Megőrzési idő:** adatkezelésre irányadó elévülési idő, azaz a követeléskezelésre irányadó jogszabályban meghatározott elévülési idő.
- **Adatfeldolgozó:** A követelések érvényesítése, számlatartozások kezelése érdekében a Yettel, tartozás esetén a követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat az Intrum Justitia Zrt. (1138 Budapest, Váci út 144-150 részére átadja.

7.2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGOK

Az Előfizető jogosult arra, hogy a Yettel által kezelt személyes adatai tekintetében

- a) a személyes adatokhoz hozzáférjen;
- b) a személyes adatok helyesbítését kérje;
- c) a személyes adatok törlését kérje;

- d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje;
- e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen;
- f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítja, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog);
- g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az Előfizető a fenti jogok gyakorlására vonatkozó kérelmét az adatvedelem@yettel.hu e-mail címre vagy a 2045 Törökbálint, Pannon út 1. címre küldött levélben teheti meg. Szintén megteheti ezt a Yettel ügyfélszolgálati és értékesítési pontjain. Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetősége: Yettel Magyarország Zrt., cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1., e-mail: adatvedelem@yettel.hu, telefonszám: +36 20 930 4000.

Az Előfizető az adatkezelésről évente egy alkalommal ingyenesen kérhet tájékoztatást. Főszabály szerint, amennyiben az Előfizető ugyanarra az adatkörre vonatkozóan újabb tájékoztatást kér (ideértve azokat az eseteket is, amikor az Előfizető korábban már megkapta az érintett adatokat (pl. számlamásolat), akár más eljárás keretében (panaszról készült jegyzőkönyv stb.) az adott évben, úgy a Szolgáltató jogosult költségtérítést kérni, melynek díja 500Ft/hangfelvétel, 5 Ft/lap. A Szolgáltató fenntartja a jogot a költségtérítés összegének és esedékességének az adott ügy egyedi körülményei alapján történő meghatározására. Az Előfizető által már megfizetett költségtérítés összegét a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti, amennyiben az Előfizető személyes adatainak helyesbítésére kerül sor vagy az adatok törlésre vagy helyesbítésre kerültek.

A Yettel indokolatlan késedelem nélkül, de általában a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nyújt tájékoztatást a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Amennyiben a Yettel nem tesz intézkedéseket, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nyújt tájékoztatást az intézkedés elmaradásának okairól. Amennyiben az Előfizető nem ért egyet a Yettel válaszával vagy intézkedésével, akkor jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.

Hozzáférés joga

Az Előfizető jogosult arra, hogy a Yetteltől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az Előfizető jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. A kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Yettel közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Előfizetőtől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.

Helyesbítés

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére a Yettel indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a pontatlan személyes adatokat valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

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

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére a Yettel indokolatlan késedelem nélkül törölje a személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség;
- b) ha az adatkezelés alapját képező hozzájárulás visszavonásra kerül, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

- c) az Előfizető tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) az Előfizető tiltakozik olyan adatkezelés ellen, amely közvetlen üzletszerzés érdekében történik, ideértve az ehhez kapcsolódó profilalkotást is;
- e) ha a személyes adatokat a Yettel jogellenesen kezelte;
- f) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell.

Az adatot a Yettel nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyikéből szükséges: (i) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; (ii) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából; (iii) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére a Yettel korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Az Előfizető vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Yettel ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Yettelnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Előfizető tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Az adatkezelés korlátozása estén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Yettel előzetesen tájékoztatást nyújt az Előfizetőnek.

A tiltakozáshoz való jog

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Yettel jogos érdekén alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a Yettel a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Amennyiben az Előfizető olyan adatkezelés ellen tiltakozik, amely közvetlen üzletszerzés érdekében történik, ideértve az ehhez kapcsolódó profilalkotást is, akkor a Yettel a személyes adatokat nem kezelheti tovább.

Az adathordozhatósághoz való jog

Amennyiben az mások jogait és szabadságait nem sérti az Előfizető jogosult arra, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja. Jogosult továbbá arra, hogy ezeket az adatokat a Yettel közvetlenül továbbítsa egy másik adatkezelő részére, ha

- a) az adatkezelés az Előfizető hozzájárulásán, vagy olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Előfizető az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Előfizető kérésére történő lépések megtételéhez szükséges; és

- b) az adatkezelés automatizált módon történik, azaz a személyes adatok kezelésére informatikai rendszerben és nem papír alapon kerül sor.

Az előző két feltételnek együttesen kell teljesülnie, azaz csak akkor lehet élni az adathordozhatósági joggal, ha az Előfizető hozzájárult adatai kezeléséhez (azaz hozzájárulás a jogi alapja az adatkezelésnek) vagy szerződésen alapul az adatkezelés és az adatkezelés IT rendszerekben úgy történik, hogy emberi beavatkozásra nem kerül sor.

7.3. JOGORVOSLATOK

Amennyiben az Előfizető nem ért egyet a Yettel válaszával vagy intézkedésével, akkor panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) vagy bírósághoz fordulhat.

8. FELELŐSSÉG

A Yettel TV Szolgáltatásnak és Yettel TV alkalmazásoknak, valamint Yettel TV honlapnak a jogosultja a Yettel Magyarország Zrt. A Yettel TV Szolgáltatásban szereplő minden médiatartalom szellemi tulajdon védelme alá esik, amelynek felhasználására a felhasználó kizárólag az ÁSZF-ben és a szerződésben meghatározott feltételekben meghatározottak szerint jogosult, azaz különösen nem jogosult egyéb módon felhasználni, sokszorozni, hozzáférhetővé tenni a szóban forgó médiatartalmakat. Az Előfizető a műsorjelet harmadik személy számára nem továbbíthatja.

Az Előfizető a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára jogosult. Nem rendeltetésszerű használatnak minősülnek különösen - de nem kizárólagosan - az alábbiak:

- A Szolgáltatás bármely részének módosítása, adaptációja vagy visszafejtése és letöltése bármilyen módon az végberendezésre;
- Bármely automatikus alkalmazás, keresőrobot, kereső- vagy visszafejtő program, illetve bármely más olyan alkalmazás használata, amellyel a Szolgáltatás vagy annak bármely része elérhető, módosítható vagy indexelhető;
- A Szolgáltatásokhoz kapcsolódó számítástechnikai rendszerbe történő jogosulatlan behatolás vagy behatolási kísérlet (hacking);
- más Előfizetőkről információ gyűjtése bármilyen célból (ideértve a felhasználóneveket, jelszavakat és e-mail címeket);
- A Yettel TV Honlap vagy Yettel TV alkalmazások bármely részének újraformázása vagy szerkesztése;
- A Szolgáltatáshoz kapcsolódó anyagok publikálása;
- A Szolgáltatás bármely részének – különösen ideértve a szellemi tulajdon védelme alá eső minden tartalmat – jogosulatlan felhasználása;
- Felhasználói azonosítók automatikus módszerekkel vagy csalárd módon történő létesítése.

Előfizető vállalja, hogy amennyiben saját magatartásából következően a Szolgáltató harmadik szerződő feleknek külön díjat – ideértve bármely szerződésszegés folytán esedékessé váló kártérítést, vagy összeget – köteles fizetni (pl. szerzői jogok megsértése), akkor Szolgáltatót teljes mértékben mentesíti, helytáll ezen összegek megfizetéséért közvetlenül, vagy ha Szolgáltató ezen összegeket már megfizette, akkor Szolgáltató felhívására haladéktalanul megfizeti ezeket Szolgáltató számára.

Amennyiben bármely okból kifolyólag valamely, a Yettel TV Szolgáltatás tartalmát szolgáltató harmadik személy és Szolgáltató közötti szerződés megszüntetésre kerül, a

Yettel TV Szolgáltatás elemeinek elérhetőségét, használhatóságát a Szolgáltató a továbbiakban nem tudja biztosítani, és a Szolgáltatás megszüntetésre kerül.

Az egyéb jogainak sérelme nélkül a Szolgáltató fenntartja a jogot a szerződés és ez által a Szolgáltatások használatának felfüggesztésére vonatkozóan, amennyiben a Szolgáltatásokat nem a fentieknek megfelelően, a szerződés megszegésével vagy az alkalmazandó jogszabályi rendelkezések megsértésével használják. Amennyiben a Szolgáltatások felfüggesztését a Szolgáltató a rendszerek biztonsága vagy a Szolgáltató, harmadik személyek és/vagy a felhasználók érdekéhez kapcsolódó jogos és sürgős ok indokolja, úgy a felfüggesztésre előzetes felhívás nélkül is sor kerülhet.

9. MÓDOSÍTÁS, ÉRTEŚÍTÉS, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS

A Yettel megváltoztathatja ezt a Tájékoztatót. Ebben az esetben a Yettel a frissített változatot közzéteszi. Az érdemi változásokról a Yettel a mindig megfelelő tájékoztatást nyújt. Emellett a Tájékoztatóban foglalt adatkezelések mellett, a Yettel tevékenysége során kezelt adatok tekintetében további adatvédelmi tudnivalók is relevánsak lehetnek. A Yettel általános adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő linken: <https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>

A Nyitott Regisztrációs Előfizetők a Yettel TV szolgáltatást érintő összes változásról elektronikus levélben vagy SMS-ben, a regisztráció során megadott elérhetőségeken értesülnek.

Számlázási kérdésekben és egyéb reklamáció esetén kérjük, vegye fel a Yettel ügyfélszolgálatával a kapcsolatot (<https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg>).

Előfizető fogyasztóként jogosult panaszával valamelyik olyan magyarországi testülethez fordulni, amely hatáskörrel rendelkezik a fogyasztói panaszok és viták peren kívüli rendezésére. A magyarországi vitarendezési testületek listája itt található: www.bekeltetes.hu illetve a megyei kereskedelmi- és gazdasági iparkamarák, illetőleg a békéltető testületek honlapjain (ha van ilyen).

Az Európai Unióban tartózkodó polgárok számára az Európai Bizottság online vitarendezési platformot tart fenn, amely a következő weblapon keresztül érhető el: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.