

# Dunakanyar Holding Kft.



## Általános Szerződési Feltételek vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatáshoz

**Szentendre, Pilisszentlászló, Leányfalu**  
települések területén

Hatályba lépés: 2008.01.01.  
Utolsó módosítás: 2007.12.01.

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A szolgáltató neve, címe .....	3
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe .....	3
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya .....	4
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok .....	4
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	5
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	6
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) .....	10
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	12
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	14
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	16
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	20
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	21
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	22
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	24
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	27
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	30
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	31
18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás .....	32
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	32
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	38
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	38
1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések .....	39
2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez .....	42
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés .....	43
5. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat.....	49
6. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....	53

**1. A szolgáltató neve, címe**

1.1 A szolgáltató neve: Dunakanyar Holding Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft.

Rövidített neve: Dunakanyar Holding

Céjegyzékszám: 01-09-563594

1.2. Székhelyének címe: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a.

Telephelye/-inek címe: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a.

Telefonszám: 06-26-400 000

Telefaxszám: 06-26-400 040

**2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe****2.1. Ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Telefonszáma, telefaxszáma
Szentendre, Kálvária út 41/a	H-Sz: 8-18; Cs: 8-20; P: 8-17	26-400 000

**2.2. Hibabejelentő szolgálat**

Terület megjelölése	Időtartama	Telefonszáma
Szentendre, Pilisszentlászló, Leányfalu	munkaidőben	26-400 000
Szentendre, Pilisszentlászló, Leányfalu	munkaidőn kívül zárástól 23 óráig	20-454 1289
Szentendre, Pilisszentlászló, Leányfalu	Munka- és ügyeleti időn kívül üzenetrögzítőn	26-400 000

**2.3. Internetes honlap címe: [www.dunakanyar.net](http://www.dunakanyar.net)**

### **3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya**

3.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a vezetékes műsorjel elosztásra (kábel-tv, rádió) terjed ki.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

3.4. Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszert üzemeltet a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján.

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően határozatlan ideig van hatályban.

3.6. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

### **4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok**

4.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

4.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

4.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy

b) egyéb elektronikus hírközlés útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

4.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartásra, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni, vagy
- c) az előfizető elektronikus levélben történő értesítésével.

4.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződést ÁSZF-et érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy
- c) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján, vagy
- d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel.

A b)-c) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül a c) és d) pont szerinti mód nem alkalmazható a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítás esetén.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

## **5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

5.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 74. pont szerinti műsorelosztás: a műsorszolgáltató által előállított jelek egyidejű, változatlan továbbítása vezetékes (kábeles) hálózaton vagy nem műsorszóró rádiótávközlő rendszeren a műsorszolgáltató telephelyétől, illetőleg a műsorszétesztő hálózat végpontjától elkülönült szervezet közbeiktatásával az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez, a tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas hálózat segítségével

történő jeltovábbítás kivételével. Nem minősül műsorelosztásnak a telekhatáron belüli vezetékrendszeren végzett tevékenység.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió)

5.2. A Szolgáltató a vezetékes műsorelosztási szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő műsorokat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes műsor igénybevételét a Szolgáltatónak a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződesei egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. vendéglátóipari előfizető); ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

A műsorcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő műsorok összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

6.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően, írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

6.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

### 6.3. Igénybejelentési eljárás

6.3.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül - a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, illetve szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről ad ki, továbbá - az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés formanyomtatvány (**2. sz. melléklet**) kitöltése és aláírása.

6.3.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés nyomtatvány kitöltése és aláírása.

6.3.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

6.3.4. Az igénybejelentés céljára a **2. sz. melléklet** szerinti Igénybejelentés nyomtatvány kerül alkalmazásra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma,
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- e) a csatlakoztatni kívánt tv és rádió készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,
- f) az igénybejelentés helye és időpontja, az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

6.3.5. Az igénylő az Igénylőlapon köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak ki a tulajdonosa. Amennyiben az igénylő az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles az Igénylőlaphoz az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.

6.3.6. Az Igénybejelentést akkor érvényes, ha azt két példányban kitöltötték, és azt az Igénylő részéről

- természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,
  - nem természetes személy Igénylő esetén a képviseletre jogosult személy(ek),
- a Szolgáltató részéről

- az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy
  - az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője
- írta alá. Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő példánya.

6.3.7. A Szolgáltató az igénybejelentés egy példányát köteles az igénylő rendelkezésére bocsátani.

6.3.8. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon felhívja az igénylőt.

6.3.9. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

6.3.10. Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

6.3.11. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és üzemelő hálózathoz való csatlakozási igény esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

6.3.12. Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.10. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

6.3.13. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára 15 napon belül köteles írásban válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

6.3.14. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjat, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza, továbbá ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatási területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem építhető ki.

6.3.15. Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az Igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.

6.3.16. Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylőt írásban, megfelelő indoklással köteles értesíteni és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.

6.3.17. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy a 6.3. pont szerinti igénybejelentési eljárás mellőzhető.

#### 6.4. Szerződéskötési eljárás

6.4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- a szolgáltatást igénylő előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és az Előfizető részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.3. Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést

az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője

- nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek),

a Szolgáltató részéről

- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy

- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője

írta alá.

6.4.5. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – az Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről.

6.4.6. Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított programkiosztást veheti igénybe, csillagpontos hálózat esetén az Előfizető programcsomagok közül választhat, illetve külön előfizethet a Prémium csatornákra.

Az Előfizető – eltérő megállapodás hiányában – bármely programcsomagot igénybe veheti, illetve azt a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a programcsomagban levő programokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint, illetve új programcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján.

6.4.7. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető.

6.4.8. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltató a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

6.4.9. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha

- a) az Előfizetőnek szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van, vagy

- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.

6.4.10. Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződéstől eláll, az **1. sz. melléklet** szerinti elállási díjat köteles megfizetni.

6.4.11. Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett 6.3.13. pont szerinti díjnak a Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

6.5. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

6.5.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 17. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

6.5.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes műsorszolgáltatók műsorának sajátosságai kivételével.

6.5.3. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF-ben tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe..

6.5.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

## **7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

7.1 Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül - a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pont létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért az **1. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

7.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkoznak, amely

- a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és

- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 4 vevőkészülék működtetését biztosítják és 1 vevőkészülék (tv vagy rádió) fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

7.3. A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel az **1. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az előfizető a szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

7.4. A 7.3. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

7.5. A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 4 vevőkészülék működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

7.6. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

7.7. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy,

hogyan a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

7.8. A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb. ) előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.

7.9. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

7.10. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fúrás, fúrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

7.11. A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

7.12. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

7.13. Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett belépési, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

7.14. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított 30 napon túli előfizetői hozzáférési pontot létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek 30 napnál későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

## **8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

8.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **6. sz. mellékletben** meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában.

8.2. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

a) az elháríthatatlan külső okból (vis major) származó szünetelés időtartama,

- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) az Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) az Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama.

8.3. Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

8.4. A minőségi célértékek értelmezését a **6.sz. melléklet** tartalmazza.

8.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az **1. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles a csatorna megnevezésével tételesen feltüntetni a **6. sz. melléklet**ben. E csatornák vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű csatorna felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű csatorna igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű csatorna felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
- b) a rendelkezésre álló teljes értékű csatornakapacitás olyan frekvencián található, amelyen való vételt a régebbi televíziókészülékek nem teszik lehetővé, de a műsor vételét az előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén a műsor szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott műsor vételét annak tartalma/témája miatt az előfizetők többsége igényli.

8.6. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
  - b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
  - c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
  - d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.
- A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

8.7. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem

megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## **9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- e) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok), a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje,
- f) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma és megbízás a bank részére,
- g) az előfizető hozzájárulása adatainak kezeléséhez,
- h) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:
  - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
  - aláírási címpéldány,
  - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
  - az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

9.3. A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok és felhasználás céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

9.4. Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől.

Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel, kivéve ha Előfizető ezt kifejezetten kéri. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja. A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 6.3.13. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén, azonban a Szolgáltatót megilleti a szolgáltatás már igénybevett részére eső arányos díj.

9.5. Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe.

9.6. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.7. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.6. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

**10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

10./A. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)  
Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada, a fizetendő kötbér mértéke nem haladhatja meg az átírási díj háromszorosát. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

10.2.2. az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik.

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

#### 10.2.3. az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg
- b) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
- c) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül
- d) fizető (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

#### 10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

#### 10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a szolgáltató egyoldalúan programcsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10./B. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

- a) a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és műsorelosztással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a műsordíjak gazdasági hatása és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente

legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) a szolgáltatott műsorokért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) programválaszték módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

10./C. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10./D. Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása eseteiben megillető jogok

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak.

A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon,
- c) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján történő értesítés esetén a közzétételt követő napon,
- d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel esetén az utolsó közzétételt követő napon.

## **11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

11.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a 4.4 pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 11.1.a) és c) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

11.3. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetését csak akkor teljesíti, ha az Előfizetőnek nincs lejárt számlája. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés megszűnéséig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a

következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **1. sz. melléklet**ben meghatározott csökkentett előfizetési díj és a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább hat hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés leghosszabb időtartama 12 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

11.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

11.5. A 11.1. d) pont szerinti szünetelésre a 11.4. pont szabályai irányadók.

11.6. A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11.1.b) pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj, kikapcsolási díj, visszakapcsolási díj, kiszállási díj) jogosult felszámítani.

## **12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

12.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,

12.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az

előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

12.3. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett a szolgáltatás jelszintjét 40 dB $\mu$ V-ra csillapítja, mely a szolgáltatás élvezhetetlenségével jár. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozási díjat és a kiszállási díjat, valamint a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

12.4. Az ÁSZF 12.1.b)-c) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások (így különösen előfizetői xDSL-alapú Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató nem köteles alkalmazni a 12.4. pontban foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

12.5. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az **1. sz. mellékletben** feltüntetett visszakapcsolási díjat és kiszállási díjat számol fel.

### **13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

13.5.A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

13.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítettte ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítettte és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

13.8. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

13.9. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát, és

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

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.

13.10. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

13.11. A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.

13.12. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13.13 Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díjnemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.

#### **14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező

hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben illetve egyéb elektronikus hírközlés útján tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsorról helyettesíti,
- c) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- e) az Előfizető az **ÁSZF 6. sz. mellékletében** vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

Amennyiben a Szolgáltató a 12.3. pont szerint olyan mennyiségi korlátozást alkalmaz, melynek keretén belül vagy a közszolgálati műsorok vételét, vagy a legkevesebb műsort tartalmazó műsorcsomag vételét biztosítja és ezekre vonatkozóan jelent be az előfizető valós hibát, úgy a Szolgáltató azt az általános szabályok szerinti hibaelhárítási eljárásának megfelelően kezeli.

14.4. Ha a kivizsgálás vagy javítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba javítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba javítására a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

14.5. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- 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.

14.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

14.7. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 16.2. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújt.

14.8. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 14.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

14.9. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

14.10. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

14.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdte a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

14.12. A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakokra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A kifizetett kötbér mértéke nem lehet nagyobb az előzőek alapján számított egy napra eső összeg 90-szeresénél.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

## **15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

15.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet.

15.3. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,

- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására ( pl. harmadik fél bevonása miatt ) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

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

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

15.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

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

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

15.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítani kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában naptári évente legfeljebb két alkalommal köteles díjmentesen átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF **1.sz. mellékletében** meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

15.7. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelentheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

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

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-e)) megjelölt esetekben.

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

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

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt

hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

15.9. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

15.10. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles –a Szolgáltatót terhelő, legalább hat hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni és kötbér mértékét meghaladó kárát is jogosult érvényesíteni.

15.11. Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sürgőshelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

**16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- a) műsorcsomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított műsorok és a csomagban összesen szolgáltatott műsor darabszáma arányának szorzata, vagy
- b) fizető csatorna jellegű műsorszolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentésre és ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre is jogosult, a Szolgáltatónak az Előfizető részére kedvezőbbet kell alkalmaznia.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

## **17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

17.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

17.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

17.4. A készülék behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

17.5. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

17.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

## **18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

18.4. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

18.5. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

## **19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. mellékletek** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónap 15. napjáig,
- b) naptári éves előfizetés esetén január hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

19.5. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

19.6. Éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb műsorcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére nem a Szolgáltató hibája miatt felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk szerinti késedelmi kamatával együttesen.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 10.5.4. pont tartalmazza.

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési díj, áthelyezési díj, további vételi hely kiépítési díja, kikapcsolási díj, elállási díj, programcsomag módosítási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel)
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzüintézeti átutalás
- d) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása
- e) átutalási megbízás alapján magán számláról az Előfizető átutalása

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 10 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgy hó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

19.9. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálatára útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

19.10. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

19.11. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

19.13. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. **Vagyoni biztosíték/Biztosíték:** ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

19.15. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

#### 19.15.1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, bármely személy kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.

#### 19.15.2. Áthelyezési díj

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

#### 19.15.3. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

#### 19.15.4. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

#### 19.15.5. Csökkentett előfizetési díj

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

#### 19.15.6. Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### 19.15.7. Előfizetési díj (műsorjel-elosztási szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A rendszeres előfizetési díj nem tartalmazza az 1996. I. törvény 79. §-ban rögzített TV üzemben tartási díjat. Egyéni előfizető 4 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési, díjat tartozik megfizetni.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármű területenként, szolgáltatott műsorszerkezetenként, program-csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözik.

Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF **1. számú melléklete** tartalmazza.

A Szolgáltatóval kötött külön megállapodás esetén soros rendszeren az egyes Előfizetők egyedi meghatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtására Társasházzal, mint az előfizetők képviselőjében eljáró személlyel is köthető szerződés. Ebben az esetben a felek az előfizetési díj tekintetében külön szerződésben állapodnak meg.

#### 19.15.8. Előfizető által fizetendő kötbér

Az Előfizető által előfizetett programcsomagtól magasabb szintű programcsomag jogellenes jelvételezése esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles — a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel — a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére.

#### 19.15.9. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a

kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti. A szolgáltató jelenleg nem számít fel expressz kiszállási díjat.

#### 19.15.10. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

#### 19.15.11. Jeltovábbítási díj

A Szolgáltató jelenleg nem számít fel jeltovábbítási díjat.

#### 19.15.12. Készülék behangolási díj

Az Előfizető vevőkészülékének az igényelt műsorcsomag csatornáira való behangolása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első behangolás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

#### 19.15.13. Kiegészítő belépési díj

A 7.2. pontban megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

#### 19.15.14. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

#### 19.15.15. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

#### 19.15.16. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére.

Az óvadékot a szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, 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. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

#### 19.15.17. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel, kikapcsolási díj fizetendő.

#### 19.15.18. Kiszállási díj

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. 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.

Az előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

#### 19.15.19. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

#### 19.15.20. Programcsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes programcsomag módosítási lehetőséget követő ismételt programcsomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

#### 19.15.21. Rácsatlakozási díj

A Szolgáltató jelenleg nem alkalmaz rácsatlakozási díjat.

#### 19.15.22. További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles.

#### 19.15.23. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

#### 19.15.24. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a **4. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

## 21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et és annak kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve – amennyiben van – internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató ÁSZF-ét és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen az Előfizetői számára rendelkezésre bocsátja.

## 1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések

Terület: Szentendre, Pilisszentlászló, Leányfalu

Érvényes: 2008.01.01-től

## a.) Műsorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díj:

Csomag	Srsz.	CSATORNA	MHZ	NÉV	NYELV	JELLEG	HANGRENDSZER
I. CSOMAG + SZOCIÁLIS CSOMAG 2952 Ft	1.	S4	126,25	tv2	magyar	kereskedelmi	B/G NICAM stereo
	2.	S5	133,25	TV5	francia	közszolgálati	B/G mono
	3.	S6	140,25	Kabel 1	német	kereskedelmi	B/G stereo
	4.	S7	147,25	Reality	magyar-angol	élő akció csatorna	B/G mono
	5.	S8	154,25	Képűjság / Endre Tv / Dera TV	magyar	regionális / helyi	B/G mono
	6.	S9	161,25	RTL	német	kereskedelmi	B/G stereo
	7.	S10	168,25	ARD	német	közszolgálati	B/G stereo
	8.	C5	175,25	mtv	magyar	közszolgálati	B/G stereo
	9.	C6	182,25	m2	magyar	közszolgálati	B/G stereo
	10.	C7	189,25	Duna Tv	magyar	közszolgálati	B/G stereo
	11.	C8	196,25	RTL Klub	magyar	kereskedelmi	B/G NICAM stereo
	12.	C9	203,25	Hálózat TV	magyar	közszolgálati	B/G mono
I. CSOMAG + SZOCIÁLIS CSOMAG 4896 Ft	13.	C10	210,25	Echo TV	magyar	hírek, gazdaság	B/G mono
	14.	C11	217,25	Pax TV	magyar	vallás, kultúra	B/G mono
	15.	S11	231,25	Eurosport	magyar-angol	sport	B/G mono
	16.	S12	238,25	CNN	angol	hírműsor	B/G mono
	17.	S13	245,25	BBC World	angol	hírműsor	B/G stereo
	18.	S14	252,25	RAI UNO	olasz	kereskedelmi	B/G stereo
	19.	S15	259,25	Hír Tv	magyar	hírműsor	B/G stereo
	20.	S16	266,25	Magyar ATV	magyar	kereskedelmi	B/G mono
	21.	S17	273,25	AXN	magyar	akció/kaland	B/G stereo
	22.	S18	280,25	Budapest TV	magyar	közszolgálati	B/G stereo
	23.	S19	287,25	TVE	spanyol	kereskedelmi	B/G mono
	24.	S20	294,25	Orosz 1	orosz	kereskedelmi	B/G stereo
	25.	S21	303,25	Musicmax	magyar	zene	B/G stereo
	26.	S23	319,25	3 SAT	német	kulturális	B/G stereo
	27.	S24	327,25	Deutsche Welle	német	kulturális	B/G stereo
	28.	S25	335,25	SAT-1	német	kereskedelmi	B/G stereo
	29.	S26	343,25	Szlovák1	szlovák	közszolgálati	B/G stereo
	30.	S33	399,25	Gondolat TV	magyar	Regionális, helyi hírek	B/G mono
II. CSOMAG + I. CSOMAG + SZOCIÁLIS CSOMAG	31.	C21	471,25	ViaSat3	magyar	kereskedelmi	B/G stereo
	32.	C22	479,25	Animal Planet	angol / magyar f.	természettudomány	B/G mono
	33.	C23	487,25	Fox Kids (Jetix)	magyar	gyerek műsor	B/G stereo
	34.	C25	503,25	MTV	angol	könnyűzene	B/G stereo
	35.	C26	511,25	Pro 7	német	kereskedelmi	B/G stereo
	36.	C27	519,25	Hallmark	magyar	filmek	B/G mono
	37.	C28	527,25	VOX	német	kereskedelmi	B/G stereo
	38.	C29	535,25	Eurosport2	magyar	sport	B/G mono
	39.	C30	543,25	Viasat History	magyar	dokumentumfilmek	B/G stereo
	40.	C31	551,25	Discovery	angol / magyar f.	természettudomány	B/G mono
	41.	C32	559,25	Romantica	magyar / spanyol	non-stop brazil sor.	B/G stereo
	42.	C33	567,25	Travel Channel	angol / magyar	utazás	B/G stereo
	43.	C34	575,25	Mezzo	francia	komolyzene	B/G stereo
	44.	C35	583,25	Filmmúzeum	magyar	filmek	B/G mono
	45.	C40	623,25	Fashion TV	francia	divat	B/G mono
	46.	C42	639,25	Sport 1	magyar	sport	B/G mono
	47.	C43	647,25	National Geographic	magyar	természettudomány	B/G mono
48.	C44	655,25	VIVA	magyar	könnyűzene	B/G stereo	
49.	C45	663,25	Spektrum	magyar	természettudomány	B/G mono	
50.	C46	671,25	Mini Max / A+	magyar	gyerek műsor / rajzfilmek	B/G mono	

51.	C47	679,25	TV Paprika	magyar	konyhaművészet	B/G mono
52.	C49	695,25	AB Moteur / XXL	francia	motor sport / erotika	B/G mono
53.	C50	703,25	Cartoon Network / TCM	angol	gyerek műsor	B/G mono
54.	C51	711,25	Viasat Explorer	magyar	ismeretterjesző- kaland	B/G mono
55.	C52	719,25	Sport 2	magyar	sport	B/G stereo
56.	C53	727,25	Europa/Europa	magyar	filmek	B/G mono
57.	C54	735,25	BBC Prime	magyar felirat	magazínműsorok / filmek	B/G mono
58.	C55	743,25	Deko Tv	magyar	dekoráció, barkács	B/G mono
59.	C56	751,25	Kid's Co	magyar	gyerek műsor	B/G mono

HBO MOZICSATORNA: 2800 Ft						
60.	C12	224,25	HBO	magyar	mozicsatorna	B/G stereo

Rádió csatornák:	Frekvencia (URH/FM)
Danubius	88,0 Mhz
Pilis FM	88,5 Mhz
Petőfi	87,5 Mhz
Sláger	104,0 Mhz
Bartók	106,0 Mhz
Juventus	106,5 Mhz
Kossuth	107,0 Mhz
HBO hang (stereo)	107,5 Mhz

Digitális programcsomagok					
Programcsomag neve		Program	Jelleg	Havi előfizetési díj	
HBO MAXPAK	HBOPAK	HBO HBO2	mozifilmek	2 800 Ft	3 750 Ft
	CINEMAXPAK	Cinemax Cinemax2	mozifilmek	2 500 Ft	
Családi + szabadidő csomag	Családi csomag	Film+ Sport2 Echo Super Music / Super1* Discovery Civilization Story TV	filmek sport gazdasági hírek zene / erotikus dokumentum film bulvárhírek, sztárok	1 860 Ft	3 120 Ft
	Szabadidő csomag	Sport klub Hustler TV* Discovery Travel & Adventure Discovery Science Spice Platinum	sport erotikus utazás, kaland tudományos erotikus	1 860 Ft	

\* 23 és 05 óra között kizárólag felnőtteknek!

Minden digitális programcsomag ingyenesen tartalmazza az alábbi csatornákat:

ARD, ARTE, PHOENIX, WDR, BFS/BR, SÜDWEST3, RTL, RTL2, SUPER RTL, VOX

A díjak **20% ÁFÁ-t** tartalmaznak!

**b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése:**

<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>ÁFA nélküli Díj Ft</b>	<b>Díj 20% ÁFÁ-val Ft</b>
Belépési (Bekötési) díj családi házas/sorházas övezet díj listaára	32.000 / 24.000	38.400 / 28.800
Adminisztrációs díj	250	300
További vételi hely kiépítési díja	3.600	4.320
Átírási (Névátírási) díj	800	960
Áthelyezési díj területen belül	6.000	7.200
Áthelyezési díj épületen belül	3.600	4.320
Csökkentett előfizetési havi díj (szüneteltetés)	250	300
Korlátozási díj	1.600	1.920
Kikapcsolási díj	Visszakapcsolási díj tartalmazza	Visszakapcsolási díj tartalmazza
Visszakapcsolási díj	1.280	1.536
Elállási díj	Belépési díj 30%-a	Belépési díj 30%-a
Készülék behangolási díj (készülékenként)	1.200 /TV	1.440 /TV
Programcsomag módosítási díj	800	960
Kiszállási díj (előfizetői hiba esetén)	640	768
Minden megkezdett óra (kiszállási díjon felül)	1.600	1.920
Expressz kiszállási díj	1.920	2.304
Fizetési felszólítás díja	280	336
Jeltovábbítási díj	Jelenleg nincs	Jelenleg nincs
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj	Egyedi megállapodás	Egyedi megállapodás
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	Jelenleg nincs	Jelenleg nincs
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	Jelenleg nincs	Jelenleg nincs
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	Jelenleg nincs	Jelenleg nincs
Vizsgálati díj	3.000 + a mindenkori hatósági díj	3.600 + a mindenkori hatósági díj
Előfizető által fizetendő kötbér	a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű	

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

**2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez****Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez****Az igénylő adatai:**

(Kiskorú igénylőnél a törvényes képviselő adatai is)

Név (lánykori név)				
Születési hely, idő/Cégg.szám				
Anyja neve/Képviselő neve				
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely				
Előfizetői hozzáférési pont helye				
Azonosító okmány típus, szám/Adószám				
Számlázási cím				
Telefonszám:				
Bankszámlaszám*				
Előfizető jellege	egyéni	nem egyéni		
Igénybevétel jogcíme	tulajdonos	bérlő	albérlő	hozzátartozó

\* Csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

A csatlakoztatni kívánt vevőberendezések száma: ..... db tv/video ..... db rádió

Kért létesítési időpont: 200.....

A normál feltételektől eltérő kiviteli igény: .....

**Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata:**

Ezennel visszavonhatatlanul hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon az Igénylő kérésére az előfizetői hozzáférési pontot jelen igénybejelentés és az érvényes Általános Szolgáltatási Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse.

Kelt: ....., 200.....

.....  
az ingatlan tulajdonosa.....  
igénylő

Az igénybejelentő lapot átvettem, annak teljesíthetőségéről .....-ig nyilatkozom.

Kelt: ....., 200.....

.....

Szolgáltató

**3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés**

**Dunakanyar Holding Kft.**  
Kábeltévé • Internet • Telefon

**Cím:** 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a  
**Tel.:** (26) 400 000  
**Fax:** (26) 400 040  
**Email:** [iroda@dunakanyar.net](mailto:iroda@dunakanyar.net)  
**Web:** [www.dunakanyar.net](http://www.dunakanyar.net)

**EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

Amely létrejött egyrészről a Dunakanyar Holding Kft. (2000 Szentendre, Kálvária út 41/a), a továbbiakban Szolgáltató, másrészről:

➤ Név: .....  
Cím: .....  
Anyja neve: .....; Születési dátum: .....  
Létesítési cím: .....  
Számlaküldési cím: .....

a továbbiakban Előfizető között vezetékes műsorjel elosztás (SZJ 64.20.30.0), más néven kábeltévé (a továbbiakban ktv) csatlakozás és szolgáltatás tárgyában.

**Általános feltételek**

- 
- 
1. Szolgáltató, jelen szerződés 1.2. pontjában meghatározott csatlakozási díj teljes, vagy részletfizetés esetén az 1. részlet megfizetését követően a fenti ingatlanon ..... napon belül biztosítja a megrendelt szolgáltatást.
  2. Előfizető a hálózatra való csatlakozásért bruttó ..... egyszeri csatlakozási díjat fizet, mely díj az ÁFA-t tartalmazza. Előfizető a csatlakozási díjat, vagy részletfizetés esetén annak 1. részletét jelen szerződés aláírásakor köteles megfizetni. Az előfizetési díjak tárgy hó 15-ig, az esetlegesen igénybe vett forgalmi díjas szolgáltatások forgalmi díjai a tárgy hót követő hó 15-ig esedékesek.
  3. a) Amennyiben Szolgáltató saját hibájából – a b.) pontban foglalt kivétellel - nem biztosítja a szolgáltatást az 1.1-es pontban meghatározott határidőn belül, a befizetett csatlakozási díjból kötbért köteles fizetni Előfizetőnek. A fizetendő kötbér mértéke a késés minden megkezdett napja után, az Egyszeri díj 1,5 %-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg az Egyszeri díj 30 %-át.  
b) Amennyiben Előfizető, a szolgáltatás bekötése előtt egyoldalúan felbontja a szerződést, a Megrendelő a befizetett csatlakozási díj 70%-át igényelheti vissza, ebben az esetben Előfizető kötbérre nem jogosult (Az elállási díj a csatlakozási díj 30%-a)
  4. Előfizető az alábbi szolgáltatásokat veszi igénybe a táblázatban szereplő időszakokban a megadott paraméterekkel, a megadott előfizetési díjak mellett:

Szolgáltatás	Időtartam	Technikai paraméterek	Fizetendő

5. Az előfizetői szerződés időtartama, fizetési feltételek:

**Szerződés lejáratá: határozatlan / .....**

**Díjfizetés gyakorisága: éves / negyedéves / havi**

**Díjfizetés módja: készpénz / csekk / átutalás**

6. Egyéb (egyedi vagy akciós) szerződési feltételek:

## Szolgáltatással kapcsolatos feltételek

7. Szolgáltató, az ÁSZF-ben meghatározott programok vételét biztosítja Előfizető által választott programcsomagból, a programok és a csatornaváltoztatás jogának fenntartása mellett.
8. Szolgáltató fenntartja magának a jogot az előfizetési díjak módosítására.
9. A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának feltételeit az ÁSZF 11. és 12. pontja tartalmazza.
10. Hibabejelentést, számlapanaszt Előfizető személyesen, telefonon, faxon, illetve e-mail útján tehet az ügyfélszolgálat elérhetőségein. A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 14. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 15. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 17. pontja tartalmazza.
11. Hibabejelentés: 2000. Szentendre Kálvária út 41/a. Ügyfélszolgálati iroda. T: (26)400-000, Fax: (26)400-040 Email: [iroda@dunakanyar.net](mailto:iroda@dunakanyar.net) Az ügyfélszolgálat munkaidőben H-SZ: 8-18, CS:8-20, P:8-17 óra között fogad hibabejelentést, munkaidőn túl a hibák bejelentésére 23 óráig tart az ügyelet (ügyeleti szám: (20) 4541289), a fennmaradó időszakban üzenetrögzítő működik.
12. Szolgáltató hálózatának meghibásodásából eredő üzemzavar elhárításának megkezdési határideje egyéni hibák esetén a bejelentést követő 2 munkanap, hálózati vagy nagyobb területet érintő hibák esetén a bejelentést követően 8 óra.

**Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítja.**

13. Előfizetőnek felrögzíthető meghibásodás vagy üzemzavar esetén (pl. a tv készülék elhangolása) Szolgáltató jogosult a költségeit (anyagköltség, munkadíj, kiszállási díj) Előfizetőnek kiszámlázni.
14. Szolgáltató felelőssége nem áll fenn: szakszerűtlen használat / erőszakos, illetéktelen beavatkozás / rongálás, eltulajdonítás / feszültség-kimaradás / ügyfél tulajdonában levő rossz műszaki állapotú vevőkészülék / a továbbított műsorok műszaki minősége és tartalmi összeállítása / a tv adók sugárzási paramétereinek nagymértékű megváltozásából, ingadozásából eredő vételi zavarok esetén
15. Szolgáltató jogosult műsorelosztással összefüggő üzleti ok miatt a programcsomagon belül a programok összetételét, a csatornakiosztást, valamint az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit megváltoztatni.
16. Szolgáltató köteles a szolgáltatást érintő információkat (csatornakiosztás, előfizetési díj változása, stb.) a hálózatan üzemelő képűságon keresztül közzétenni.
17. Előfizető tudomásul veszi, hogy a teljes műsorszórás jó minőségű vételéhez korszerű, kábeltuner (Sonder sáv S1-S20-ig vételére alkalmas) televíziókészülék szükséges.

## A Szerződés módosításának, illetve megszüntetésének feltételei

18. A szerződésmódosítás feltételeit és az Előfizető jogait az ÁSZF 10. pontja tartalmazza. Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani, azonban a felmondáskor érvényes hűségnyilatkozatos kedvezményes előfizetések a hűségnyilatkozat végéig esedékes díját Szolgáltató felé egy összegben meg kell térítenie. Amennyiben Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott legalább 8 napos határidőn belül Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.
19. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatt felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató a szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, b) Előfizető nem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy c) Előfizető az előfizetői szolgáltatást harmadik személy részére továbbítja vagy továbbértékesíti. Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha Előfizető az esedékes díjat Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítését követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül, vagy az abban megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

## Előfizető Jogai és Kötelezettségei

20. Előfizető a csatlakozási illetve az előfizetési díj befizetéséről szóló bizonylatokat 5 évig köteles megőrizni. Amennyiben a bizonylat Szolgáltató nyilvántartásában nem szerepel, és Előfizető a befizetést nem tudja igazolni, úgy a befizetés tényét Szolgáltató nem tudja elfogadottnak tekinteni. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.
  21. Előfizető jogosult az igénybevett szolgáltatások módosítását, vagy szolgáltatás szüneteltetését kérni a tárgyhót megelőző hónap 25-éig. Szolgáltató oldali korlátozás esetén, amennyiben Előfizető valamennyi lejárt számláját rendezte, az ÁSZF-ben meghatározott visszakapcsolási díj megfizetése után Szolgáltató újból köteles az Előfizető által kért szolgáltatásokat biztosítani.
  22. Előfizető elköltözése esetén jogosult:
    - Szolgáltató szolgáltatási területén olyan helyre, ahol a szolgáltatást azonos paraméterekkel biztosítani tudja, saját részére, az ÁSZF-ben meghatározott díj megfizetése ellenében áthelyeztetni a szolgáltatást, vagy
    - a jelen szerződésben megnevezett ingatlanba költöző részére engedményezni a szolgáltatást.
- A fenti jogosultságok közül csak egy vehető igénybe, melyet Előfizető elköltözésétől számított 15 napon belül köteles írásban bejelenteni Szolgáltatónak.
23. A hálózat zavartalan üzemeltetése érdekében Előfizető köteles a lakásába beengedni Szolgáltató arcképes igazolvánnyal rendelkező munkatársát karbantartás, javítás, valamint ellenőrző mérések végzése céljából.
  24. Előfizető tudomásul veszi, hogy a csatlakozási díj csak a jelen szerződésben meghatározott ingatlan bekötésének díját foglalja magában. Szolgáltató ezen díj ellenében 1 db vételi helyet köteles kiépíteni, 1db vevőkészüléket a bekötéskor beállítani. Minden ezen felüli munka költsége Előfizetőt terheli.
- A ktv rendszer, minden tartozékával Szolgáltató tulajdonát képezi.
25. Előfizető tudomásul veszi, hogy bizonyos kedvezményes szolgáltatások hűségnyilatkozat mellett vehetőek igénybe, tehát amennyiben ilyen szolgáltatások igénybevételét a hűségidőtartam előtt megszünteti – szerződésmódosítás, szerződésbontás vagy Előfizetői szerződésszegés esetén – úgy köteles a hűségidőtartam hátralévő részére esedékes előfizetési díjat egy összegben megfizetni. Kivételt képez, ha Előfizető az adott szolgáltatásnál magasabb havidíjú szolgáltatásra kíván előfizetni. Ez esetben az újonnan megrendelt szolgáltatásra a korábbi hűségidőtartam hátralévő része, illetve az újonnan megrendelt szolgáltatás hűségidőtartama közül (amennyiben van) a hosszabb vonatkozik. Szintén nem szükséges a fent leírt hátralévő díj megfizetése akkor, ha Előfizető egy vezeték nélküli szolgáltatást kíván valamely kábeles szolgáltatásra módosítani, amennyiben ez az igény Szolgáltató részéről teljesíthető (nincsen fizikai vagy egyéb korlátja a vezetékes szolgáltatás teljesítésének). Az egyes megrendelt szolgáltatásokra vonatkozóan Szolgáltató külön-külön állapítja meg hűségidőtartam mértékét. Ezen információkat jelen szerződés 1.4. pontja tételesen tartalmazza. A hűségidőtartam az adott szolgáltatások igénybevételének, módosításának és felbontásának feltételeit, díjszabását szabályozza, a szerződés érvényességi idejét nem befolyásolja. A szolgáltatások szüneteltetésének illetve korlátozásának időtartama a hűségidőtartamba nem számít bele.
  26. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza, az Előfizetőt megillető jogokat a szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megsértése esetén a 14. pontban, a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megsértése esetén a 11. pontban, a díjvisszatérítés rendjére vonatkozóan a 16. pontban, az Előfizetőt megillető kötbér mértékére vonatkozóan a 14. és 16. pontban.
  27. Előfizető esetleges panaszaira jogorvoslati kérelemmel élhet. Amennyiben Előfizető nem fogadja el Szolgáltató által adott választ a panaszára, úgy a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Területi Hírközlési Hivatalhoz, vagy Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat ügyének felülvizsgálása miatt. Végül a bíróságon kereshet jogorvoslatot. A jogorvoslati lehetőségeket részletesen az ÁSZF 4. melléklete tartalmazza.
  28. Előfizető tudomásul veszi, hogy saját hibájából történő nem, vagy késedelmes fizetés esetén, Szolgáltatót kötbér illeti, melynek nagysága a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.
  29. Ha Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért Szolgáltató nem felelős, és Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget Szolgáltató Előfizetőtől követelheti.

## Előfizető nyilatkozatai

30. Személyes adataimnak Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő felhasználásához hozzájárulok / nem járulok hozzá.
31. Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok / nem járulok hozzá.

32. Tudomásul veszem, hogy adataim marketing célú felhasználásával kapcsolatos nyilatkozataimat Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.
33. Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, továbbá Szolgáltató internetes honlapján ( www.dunakanyar.net).
34. Kijelentem, hogy az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF kivonatát átvettem.
35. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Tudomásul veszem, hogy ha Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősül.
36. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén Szolgáltatót megillető kötbér) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezéstől jelentősen eltérnek.
37. Tudomásul veszem, hogy Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.

## Egyéb Rendelkezések

38. Szerződés megszűnése esetén a felek haladéktalanul kötelesek egymással elszámolni.
39. Jelen szerződés a szerződéskötés napján lép érvénybe.
40. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a PTK rendelkezései az irányadóak.
41. A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban élőkre nézve kötelezően tudomásul veszem.



Kelt: ....., 200.....

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető



**Dunakanyar Holding Kft.**  
Kábeltévé • Internet • Telefon

## DIGITÁLIS CSOMAGMÓDOSÍTÁSI IGÉNYLÉS

**Ktv ügyfél azonosító:**

**Előfizetői név:**

**Telepítési cím:**

2007. ....hó ..... nap dátumtól az alábbi digitális csomago(ka)t szeretném igényelni:

Digitális csomagok:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Családi csomag (1.860 )             | <input type="checkbox"/> HBOPAK (2.800 )     |
| <input type="checkbox"/> Szabadidő csomag (1.860 )           | <input type="checkbox"/> CINEMAXPAK (2.500 ) |
| <input type="checkbox"/> Családi + szabadidő csomag (3.120 ) | <input type="checkbox"/> HBO MAXPAK (3.750 ) |

Bérleti/eszköz díjak:

- Set Top Box bérleti díja: 500 /hó
- Második Set Top Box bérleti díja: 800 /hó
- 2 db Set Top Box bérleti díja: 500 + 800 = 1.300 /hó
- Set Top Box megvételi díja: 15.000 + ÁFA = 18.000

*(Bérlés esetén, a 2 éves bérleti idő letelte után a Set Top Box 500 -ért megvásárolható.)*

**A szolgáltatás megszűnésekor a Set Top Box-ot eredeti csomagolásban, tartozékokkal együtt hiánytalanul kell az ügyfélszolgálathoz visszajuttatni!**

Dátum:

.....  
Ügyintéző

.....  
Ügyfél

4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

## **Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez:**

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda**

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.

Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.

Telefon: 1-468-0500

Telefax: 1-468-0509

**2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt 6. Tel: (1)4594917, (1)4594870

Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház utca 7. Tel: (1)3182681, Fax: (1)3181639

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00

**3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

**4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Szentendre Város Önkormányzatának jegyzője

2000 Szentendre Városház tér 1-3.

Pilisszentlászló Község Önkormányzatának jegyzője

2009 Pilisszentlászló Szabadság tér 1.

Leányfalu Nagyközség Önkormányzatának jegyzője

2016 Leányfalu, Petőfi S. u. 15.

**5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Szentendrei Városi Bíróság

2000 Szentendre Dózsa György út 85.

## 5. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

#### 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatóró eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- 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 behatórolására 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.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles  
a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,  
b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti 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 és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.8.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.8.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.8.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

### **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

#### **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

#### **5. Az adatvédelmi felelős**

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Szabó Istvánné

beosztása: irodavezető

elérhetősége: (26) 400 000

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

**6. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói**

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	A szolgáltatás szintje	
		Megfelelő (célérték)	Nem elfogadható (minimálérték)
1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	7.1.	30 nap	30 nap
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	14.3.	72 óra	72 óra
3./A szolgáltatás rendelkezésre állása	8.1.	95 %	90 %

**Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei****1. Televízió műsorjel elosztás**

Minőségi mutató megnevezése	A szolgáltatás szintje	
	Megfelelő (célérték)	Nem elfogadható (minimálérték)
4./Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	60 dB $\mu$ V	60 dB $\mu$ V
5./Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	3 dB	3 dB
6./Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	44 dB	44 dB

## Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

## Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

3./ A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4./ Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi televízió műsorcsatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

5./ Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség az elosztott szomszédos televíziós műsorcsatornák között.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

6./ Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: Az adatgyűjtési időszakban mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon.

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.