

Általános Szerződési Feltételek

(továbbiakban: ÁSZF)

a **Biatorbágyi Kábeltévé kft.**

(továbbiakban: Szolgáltató)

vezetékes műsorjelterjesztési szolgáltatására vonatkozóan.

**Biatorbágy, Herceghalom,
Pilisszentkereszt
települések területén**

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség.....	6
1.1 A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....	6
1.3 A hibabejelentő elérhetősége.....	6
1.4 Az internetes honlap címe.....	6
1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége.....	6
1.6 Az ÁSZF elérhetősége.....	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	6
2.1.1 Fogalmak.....	6
2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei. Írásbeli szerződéskötés.....	7
2.1.3 Szóbeli szerződéskötés.....	7
2.1.4 Ráutaló magatartással történő szerződéskötés.....	7
2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai.....	7
2.1.6 Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése.....	7
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	8
2.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	8
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban.....	9
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	9
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	9
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	9
3.3 A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	9
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	10
4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	9
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	10
4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	10
5. Szünetelések, korlátozások.....	11

5.1	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	11
5.1.1	A szolgáltatás szünetelésének feltételei.....	11
5.2	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	11
5.3	A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés.....	11
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	12
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	12
6.1.1	A hibabejelentések elintézési rendje, hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő.....	12
6.1.2	A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata.....	12
6.1.3	Hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....	13
6.1.4	Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban.....	13
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	14
6.2.1	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	14
6.2.2	Panasz, bejelentés.....	14
6.2.3	Panasz, bejelentés nyilvántartásba vétele.....	14
6.2.4	Díjreklamáció.....	15
6.3	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	15
6.3.1	Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	15
6.3.2	A kötbér mértéke.....	16
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	16
6.5	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	17
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....	18
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	18
7.1.1	A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak....	18
7.1.1.1	Egyszeri díjak.....	18
7.1.1.2	Eseti díjak.....	18
7.1.1.3	Havi előfizetési díj.....	21
7.1.1.4	Szüneteltetési díj.....	22
7.1.1.5	Díjcsomag.....	22
7.1.1.6	Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....	22
7.1.1.7	A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	23
7.2	A díjfizetés és a számlázás módja.....	24
7.3	Akciók és akciós díjak elérhetősége.....	24
7.4	Kártérítési eljárás szabályai. Felelősség, kártérítés, elévülés. Vis maior.....	25
7.5	Kötbér meghatározása, mértéke és módja.....	26

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	27
9. A szerződés időtartama.....	28
9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	28
9.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	29
9.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	29
9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás.....	29
9.2.3 Az Előfizetők értesítése.....	31
9.2.4 Díjmódosítás.....	31
9.2.5 Programválaszték (csatornakiosztás módosítása).....	32
9.3 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	31
9.3.1 Átírás általános szabályai.....	31
9.3.2 Átírás üzleti Előfizető esetén.....	32
9.3.3 Áthelyezés.....	32
9.3.4 Csomagváltás az Előfizető kérelmére.....	33
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	34
10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	33
10.1.1 A kezelt adatok fajtái.....	33
10.1.2 A személyes adatok tárolásának időtartama és módja.....	35
10.1.3 Személyes adatok továbbításának esetei.....	35
10.2 Jogorvoslat, kártérítés. Jogérvényesítés.....	36
11. Az előfizetői nyilatkozatok.....	36
11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata... 36	36
11.2 Kis és középvállalkozások egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata 36	36
11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat..... 37	37
11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről..... 37	37
11.5 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	37
12. Az előfizetői szerződés megszüntetésének esetei és feltételei.....	37
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése..... 37	37
12.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai	37
12.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai	38
12.1.2.1 Szolgáltató rendes felmondása.....	38
12.1.2.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	40
12.1.3 Előfizető elállása.....	40
12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén.....	41

12.2	Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....	41
12.2.1	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén.....	41
12.2.2	Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése.....	41
13.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	42
14.	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	42
14.1	Együttműködési és tájékoztatói kötelezettség.....	42
14.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	42
14.3	A végrendelkezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	42
14.4	Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	43
15.	Médiaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások meghatározása.....	43
15.1	A szolgáltatás meghatározása.....	43
15.1.1	Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások.....	43
16.	Alkalmazandó jogszabályok.....	44
17.	Melléletek.....	46
1. sz. melléklet	Műsorok, műsor,- és díjsomagok választéka.....	46
2. sz. melléklet	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	56
3. sz. melléklet	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	57
4. sz. melléklet	Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei.....	58

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve: Biatorbágyi Kábeltvév kft.

címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának (ügyfélszolgálatainak) elérhetőségei
(cím, telefon / vezetékes, mobil/internet, nyitvatartási idő)

Cím: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

Telefon: 06 23 310 633, 06 23 820 000, 20 971 2578, 06 40 696 010

Fax: 06 23 530 336

E-mail: ugyfel@biatv.hu

Nyitvatartási idő:

Hétfő, Szerda, Csütörtök 9-13, 14-17 óra
Kedd 9-18 óra
Péntek 9 -15 óra
Szombat, Vasárnap Zárva

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Terület megjelölése	Időtartama	Telefonszáma
Biatorbágy, Herceghalom, Pilisszentkereszt	0-24 rögzítő	06 23 310633 06 23 820 000 06 40 696 010

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.biatv.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

(cím, telefon, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: 1-457-7100

Fax: 1-356-5520

E-mail: info@nmhh.hu

1.6. Az ÁSZF elérhetősége: <http://www.biatv.hu/aszf.htm>

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

2.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

2.1.2. Az ajánlattevő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

2.1.3. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával bizonyítható.

2.1.4. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.

2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe.

Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.

2.1.6. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcatornában vezeti. A Szolgáltató – alapesetenként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.

Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet

hosszabb, mint 20-20 méter és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

- 2.1.7. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.
 - 2.1.8. A szolgáltatás igénybevételéhez (a műsorok vételéhez) meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és a dekódoló kártya (smart kártya) és / vagy kiegészítő berendezés szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában álló vevőkészülék a smart kártya és az esetleges igénybe vett kiegészítő berendezés a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ezért a vevőkészülék más kártyával, illetve a kártya más berendezéssel nem használható. A vevőkészülék és a hozzátartozó kártya az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.
 - 2.1.9. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
 - a) az Előfizetőnek műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
 - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
 - c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
 - 2.1.10. Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.
- 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:
- 2.2.1.
 - a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
 - b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
 - c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
 - d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,
 - e) a csatlakoztatni kívánt tv készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
 - f) igényelt programcsomag,
 - g) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
 - h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.
 - 2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
 - 2.2.3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő

kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.

- 2.3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül vállalja.

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – leginkább az ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

- 2.4. Az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 14.4. pont tartalmazza.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

- 3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján műsorterjesztési szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 188. § 77. pontja szerint, a médiaszolgáltató által előállított analóg, vagy digitális műsorjeleknek az Előfizető vevőkészülékéhez való továbbítása útján. A Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési szolgáltatásán belül a műsorok mennyisége és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, amelyek elnevezését és a bennük szereplő műsorokat, az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

- 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe:

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe.

- 3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelye keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – figyelembe kell venni.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén adott földrajzi terület és / vagy műsor vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

4.1.1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) a fejállomáson folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panaszja esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.2. Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza.

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

4.3.1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.3.2. 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 üzemem kívül helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

- 4.3.3. 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 kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

- 5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

- 5.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére (info-, vagy mozaikcsatornára történő lekapcsolás) a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfeleléségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja. (4.3. pont)

A Szolgáltató a korlátozást 24 órán belül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

- 5.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés

oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy / és a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül, vagy az ÁSZF 9.2.3. pontja szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

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

A rendszeres karbantartási munkákat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.

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

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg bizonyult hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatával mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy

- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélaazonosító 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.

- 6.1.3. 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:

- 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.

- 6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott 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.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az 3 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.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.3. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)

6.2.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

6.2.2. Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

6.2.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

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

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles

jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

- 6.2.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 12. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak 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 díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

- 6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

- 6.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

6.3.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelmebe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

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 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.

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

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

6.4. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján 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, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó

fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 0 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 5 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetés és a képvíjságban történő hirdetés útján, valamint internetes oldalán.

6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék

Telefax: (1) 411-0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Honlapja: www.nfh.hu

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36 1 328 0185

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

Telefonszáma: (1)-474-7921

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

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

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak

7.1.1.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

Belépési díj

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

A fentiekben túl digitális szolgáltatás megrendelésnél az Előfizető a jelen pont szerinti belépési díjon felül a HD DVR médiabox szolgáltatásával összefüggésben kiegészítő belépési díjat fizet.

A mindenkori kiépítéskor a végberendezés első behangolása ingyenes.

7.1.1.2. Eseti díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

Hálózatfejlesztési hozzájárulás

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

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

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

Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére a már meglévő egyenél, utólag több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető, ha az szakmailag teljesíthető.

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

Átírási díj

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl.: Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után

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

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybevétele szükséges, a Szolgáltató egy darab médiaboxot ingyenesen bocsát az Előfizető rendelkezésére, minden további médiabox használatáért havi használati díjat jogosult érvényesíteni. Az Előfizető legfeljebb három darab médiabox igénylésére jogosult.

Kártérítési díj

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

Új kártya díja

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

Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

Számlamásolat díja

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

Kiegészítő létesítési díj

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózatkialakítást igénylő megoldást igényel, illetve az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel.

Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban elmerült költségét, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére.

7.1.1.3. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az alább megjelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételeért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgyhoz 01. napjától a tárgyhoz 31. napjáig terjedő időszakra terjesz ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhoznap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 10. napig eljuttatja.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzügyösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 10% késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatot Üzleti Előfizetők esetén a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel. – Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

Az Előfizető egy előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatva 3 db végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén 2 készülékenként plusz egy-egy havi előfizetési díjat fizet. Digitális szolgáltatás igénybe vétel esetén a 2. és 3. médiabox után a Szolgáltató a 3. sz. mellékletben meghatározott havidíjat számítja fel.

Üzleti Előfizetők az igénybe vett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj legfeljebb kétszeresének megfizetésére kötelesek.

7.1.1.4. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

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

7.1.1.5. Díjcsomagok

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatás keretében a csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Analóg kábeltelvízió szolgáltatás esetén a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési mód) állapíthat meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.1.1.6. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

7.1.1.6.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

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

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

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest szerződésmódosítást kezdeményez;

- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről, Üzleti Előfizetőre kéri átírni.

7.1.1.6.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

7.1.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Utólagos telepítési díj

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz utólagos beltéri egység (set top bokszt és dekódoló kártya) iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően set top bokszt típuscserére (merevlemez nélküli set top bokszt merevlemez set top boxra – illetve merevlemez set top box merevlemez nélküli set top boxra történő cseréjére) kerül sor.

Az igényelt beltéri egységek számától függően különbözőek lehetnek az utólagos telepítési díjak.

Beltéri egység vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti (Set top bokszt, tartozékok, és dekódoló kártya) átalány-kártérítés

Amennyiben az Előfizető az eszközöket (Set top bokszt, tartozékok, és dekódoló kártya) a szerződés megszűnéskor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni.

Átírás díja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni.

Házon kívüli áthelyezés díja

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, kivéve kábeltelevízió szolgáltatásnál, a soros hálózaton nyújtott szolgáltatás igénybevétele esetén.

Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

HBO dekóder óvadék díja és kártérítés

Az HBO csatorna vételéhez szükséges szűrőt a Szolgáltató a lakásban helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege az előfizetői szerződés megszűnését illetően az HBO csatorna Előfizető által történő lemondását követően – az HBO dekóder visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az HBO dekódert nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegével az óvadék összege csökken.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Programcsomag módosítás díja

Amennyiben a programcsomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni.

7.2. Díjfizetési módok

Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy hitelintézeteken keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen elmerülő bakköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézeteken keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény, számlasorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkor akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. pont alatti internetes oldalain és / vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

7.4. Kártérítés

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonaiban bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerinti teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

Vis maior

Vis maiornak minősülő adáshiba, illetve műsorterjesztés szüneteltetés miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség adott szintjén nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

7.5. Kötbér

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.
- c)

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.3.2. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

8. Telefonszolgáltatók...

(Nem része a jelen szolgáltatásnak.)

9. A szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.

Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony

megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbérként.

- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
 - da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
 - db) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadóak a szerződésmódosításra.

9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus

hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve a műsorterjesztési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
 - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
 - ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett műholdas szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
 - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:
 - da) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - db) az adott médiaszolgáltatás kivételét kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.2.3. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) 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 hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.4. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték módosítása, illetve az azzal összefüggő műsordíjak emelkedése,

- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – , mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

9.2.5. Programválaszték (csatornakiosztás) módosítása

A Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatnia 9.2.2. d) pontban meghatározott módon. A Szolgáltató a műsorválasztékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló nézettségi adatok alapján – figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 6.3.5. tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.

- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

9.3.2. Átírás üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

9.3.3. A Szolgáltató hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

9.3.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

10. Adatkezelés és adatbiztonság

10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

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

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszama,
- az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- ízü előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- a bejelentés, panasz rövid leírását,
- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

10.1.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja

A 10.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a 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.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

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.

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

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

10.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei

A 10.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az 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.

Az 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) panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

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

10.2.A 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

10.3. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Tóth Tünde

Beosztása: Ügyfélszolgálati munkatárs

Elérhetősége: 06 23 310 633

11. Az Előfizetői nyilatkozatok

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a műsorterjesztési szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a Felek közös megegyezésével.

12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai

Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezést követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató íz igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indok lehet különösen, de nem

kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

Az előfizetői szerződés 15 nappal történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a

szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása

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 sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összezszerúságát 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.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatáskorlátozására.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

12.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos

jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése útján.

12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

12.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök, set top box, tartozékai, alkatrészei, dekódoló kártya) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- sz előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

13. A közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

(Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.)

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a kábeltelevízió hálózathoz a vételhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez és valamint a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekóder, set top box, dekódoló kártya) elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

15. Médiaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások, és a kínált műsorcsatornák

15.1. A szolgáltatás meghatározása

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, amely által a meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetői hozzáférési ponton a megfelelő végberendezésen (pl.: televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

Kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- analóg kábeltelevízió szolgáltatás
- digitális kábeltelevízió szolgáltatás

Az analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetében a televízió vevőkészülékek külön kiegészítő eszköz nélkül képesek a jelek feldolgozására, az elosztott műsorok megjelenítésére. Az alapkínálati és kiegészítő csomagok kialakítása szűrőberendezések beiktatásával történik, amelyek képesek egyes vivőfrekvencia csoportok átengedésére, mások leválasztására.

A digitális kábeltelevíziós szolgáltatás keretében a Szolgáltató olyan műsorelosztást biztosít, amik a megfelelő végberendezésen nézhetőek a Szolgáltató által biztosított dekódoló berendezésen (set top box) keresztül.

A digitális kábeltelevízió szolgáltatásnál a set top box képes a fogadott jelek dekódolására és a vevőkészülékek számára feldolgozható formátumra alakításra. A Szolgáltató által az Előfizető részére biztosított dekódoló kártya a hozzáférés szabályzó rendszer része.

15.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató a kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja.

Az alapkínálati csomagok (alapsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy az Előfizető kiegészítő (minicsomagot) csomagot, más kiegészítő szolgáltatást

érhessen el. Az alapkínálati- és kiegészítő csomagokat azok leírását jelen ÁSZF tartalmazza.

Az alapkínálati digitális kábeltelevíziós csomagok mellé igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások a következők:

- Műsorújság: A TV-képernyőn lapozgatható naprakész műsorinformációt biztosít, illetőleg amelyből megismerhetők a filmek tartalma és a stáblista.
- Gyermekzár: (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehető bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korlát szerinti besorolású tartalmakat is zárolni.
- Nyelvválasztás: Egyes csatornákon egy-egy adott műsor, film stb. esetében lehetőség van a magyar nyelv mellett az eredeti vagy más idegen nyelvet is választani az adott programhoz.
- Kedvencek: Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg.

15.2. Műszaki, technikai feltételek

A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa

- az analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetén, a Szolgáltató által kiépített fali aljzat, ill. a koaxális kábel csatlakozója.
- a digitális műsorelosztási szolgáltatás esetén a beltéri egység kimenete.

Analóg kábeltelevízió szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított jelteljesítmény lehetővé teszi a jel elosztását a hálózat méretétől és struktúrájától függően akár 3 vevőkészülék ellátására.

Digitális kábeltelevízió szolgáltatás esetén egy set top box-hoz egy vevőkészülék csatlakoztatható.

A set top box készüléket a Szolgáltató biztosítja – az Előfizető döntésének megfelelően – bérbe adja, vagy adásvétel esetén, az Előfizető tulajdonába adja.

Amennyiben az analóg szolgáltatás bármely okból az Előfizetőnél korlátozásra kerül, a digitális szolgáltatás vétele sem biztosított.

A dekódoló kártyát a Szolgáltató kizárólag használatba adja az Előfizetőnek, a szolgáltatás igénybevételének időtartamára, az Előfizető azon tulajdonjogot nem szerez, a dekódoló kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

AHD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag) igénybevételére csak a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak.

HD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag) igénybevételéhez speciális HD set top box szükséges. A HD set top box készüléket a Szolgáltató biztosítja.

16. Alkalmazandó jogszabályok

16.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

16.2. Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

17. Mellékletek

- | | |
|------------------|--|
| 1. sz. melléklet | Műsorok, műsor,- és díjcsomagok választéka |
| 2. sz. melléklet | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe |
| 3. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak |
| 4. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei |

Műsorok, műsor,- és díjcsomagok választéka

1. Analóg programcsomagok választéka Biatorbágy, Herceghalom

Alap programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	Nyelve	jellege		
1.	mtv2	Magyar	Közszolgálati	O2	59,25
2.	mtv1	Magyar	Közszolgálati	O3	77,25
3.	BIATV	Magyar	Helyi közműsor- szolgáltatás	O4	85,25
4.	Duna World	Magyar	Közszolgálati	O5	93,25
5.	Discovery	Magyar	Ismeretterjesztő	S7	147,25
6.	Viasat 3	Magyar	Film, sorozat	S8	154,25
7.	Hír Tv	Magyar	Hír	S9	161,25
8.	Eurosport	Magyar	Sport	S10	168,25
9.	Spektrum Tv	Magyar	Ismeretterjesztő	O7	183,25
10.	Mini-Max	Magyar	Mese	O8	191,25
11.	National Geographic	Magyar	Ismeretterjesztő	O9	199,25
12.	RTL Klub	Magyar	Kereskedelmi	O10	207,25
13.	TV2	Magyar	Kereskedelmi	O11	215,25
14.	Duna TV	Magyar	Közszolgálati	O12	223,25
15.	Magyar ATV	Magyar	Általános	S11	231,25
16.	Spektrum Home	Magyar	Ismeretterjesztő	S12	238,25
17.	Tv5	Francia	Kereskedelmi	S13	245,25
18.	Reflektor Tv	Magyar	Kereskedelmi	S14	252,25
19.	Viva	Magyar	Zene	S15	259,25
20.	Filmmúzeum	Magyar	Film	S16	266,25
21.	Tv Paprika	Magyar	Életmód	S17	273,25
22.	Cool Tv	Magyar	Sorozat, film	S18	280,25
23.	Sorozat +	Magyar	Sorozat	S19	287,25
24.	Rai Uno	Olasz	Kereskedelmi	S20	294,25
25.	Eurosport 2	Magyar	Sport	S21	303,25
26.	Story Tv	Magyar	Sorozat	S22	311,25
27.	Sat1	Német	Kereskedelmi	S23	319,25
28.	Nóta Tv	Magyar	Zene	S24	327,25
29.	CNN	Angol	Hír	S25	335,25
30.	F & H	Magyar	Ismeretterjesztő	S26	343,25
31.	RTL	Német	Kereskedelmi	S27	351,25
32.	Hálózat Tv	Magyar	Általános	S28	359,25

Az Alap programcsomag havi előfizetési díja: 2.760 Ft+ÁFA = 3.505 Ft.

Bővített programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	nyelve	jellege		
33.	Viasat History	Magyar	Ismeretterjesztő	C21	471,25
34.	<u>Universal Channel</u>	Magyar	Film	C22	479,25
35.	Film+	Magyar	Film	C23	487,25
36.	Mezzo	Francia	Zene	C25	503,25
37.	Ab moteurs/XXL	Francia	Autó / felnőtt	C26	511,25
38.	AXN	Magyar	Film, sorozat	C27	519,25
39.	Sport1	Magyar	sport	C28	527,25
40.	Mtv Hungary	Magyar	Zene	C29	535,25
41.	Comedy Central	Magyar	Humor	C30	543,25
42.	Sport2	Magyar	Sport	C31	551,25
43.	Sport klub	Magyar	Sport	C32	559,25
44.	Animal Planet	Magyar	Ismeretterjesztő	C33	567,25
45.	Cartoon Network / TCM	Magyar /angol	Mese / film	C34	575,25
46.	Digi Sport	Magyar	Sport	C35	583,25

A Bővített programcsomag havi előfizetési díja: 2.361 Ft+ÁFA = 2.999Ft.

HBO mozicsatorna					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	nyelve	Jellege		
47.	HBO	Magyar	Mozicsatorna	O6	175,25

HBO mozicsatorna havi előfizetési díja 2100 Ft + ÁFA = 2.670 Ft

2. Analóg programcsomagok választéka Pilisszentkereszt

Szociális programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	Nyelve	jellege		
1.	MTV2	Magyar	Közszolgálati	O3	77,25
2.	MTV1	Magyar	Közszolgálati	O4	85,25
3.	BIATV	Magyar	Helyi közműsor-szolgáltatás	O5	93,25
4.	Duna Tv	Magyar	Közszolgálati	S03	119,25
5.	Duna Autonómia	Magyar	Közszolgálati	S04	126,25

A szociális programcsomag havi előfizetési díja: 1000 Ft+ÁFA = 1250 Ft

Basic programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	Nyelve	jellege		
6.	Viasat 3	Magyar	Film, sorozat	S06	140,25
7.	Discovery	Magyar	Ismeretterjesztő	S07	147,25
8.	Hálózat Tv	Magyar	Általános	S08	154,25
9.	Hír Tv	Magyar	Hír	S09	161,25
10.	Eurosport	Magyar	Sport	S10	168,25
11.	Spektrum Tv	Magyar	Ismeretterjesztő	C06	182,25
12.	F & H	Magyar	Ismeretterjesztő	C07	189,25
13.	Mini-Max	Magyar	Mese	C08	196,25
14.	National Geographic	Magyar	Ismeretterjesztő	C09	203,25
15.	TV2	Német	Kereskedelmi	C10	210,25
16.	RTL Klub	Magyar	Kereskedelmi	C11	217,25
17.	Markiza	Szlovák	Kereskedelmi	C12	224,25
18.	Magyar ATV	Magyar	Hír	S11	231,25
19.	Spektrum Home	Magyar	Ismeretterjesztő	S12	238,25
20.	Universal Channel	Magyar	Film	S13	245,25
21.	PAX Tv	Magyar	Vallás, kultúra	S14	252,25
22.	Viva +	Magyar	Zene	S15	259,25
23.	Filmmúzeum	Magyar	Film	S16	266,25
24.	Tv Paprika	Magyar	Kereskedelmi	S17	273,25
25.	Cool Tv	Magyar	Film, sorozat	S18	280,25
26.	Digi Sport	Magyar	Sport	S19	287,25
27.	Reflektor Tv	Magyar	Kereskedelmi	S20	294,25
28.	TA-3	Szlovák	Kereskedelmi	S21	303,25
29.	RTL	Német	Kereskedelmi	S22	311,25
30.	Sorozat +	Magyar	Sorozatok	S23	319,25
31.	CNN	Angol	Kereskedelmi	S24	327,25
27.	Disney Channel	Magyar	Mese	S25	335,25
28.	STV-1	Szlovák	Kereskedelmi	S26	343,25

Kábeltv alap csomag magában foglalja a szociális és a basic csomagot, melynek együttes ára 2512 Ft+ÁFA = 3190 Ft

Bővített programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	nyelve	jellege		
29.	Viasat History	Magyar	Ismeretterjesztő	C21	471,25
30.	Movies 24	Magyar	film	C22	479,25
31.	Film+	Magyar	Film	C23	487,25
32.	Mezzo	Francia	Zene	C25	503,25
33.	Ab moteurs/XXL	Francia	Autó/felnőtt	C26	511,25
34.	AXN	Magyar	Film, sorozat	C27	519,25
35.	Sport1	Magyar	Sport	C28	527,25
36.	Mtv Hungary	Magyar	Zene	C29	535,25
37.	Comedy Central	Magyar	Humor	C30	543,25
37.	Sport 2	Magyar	Sport	C31	551,25
38.	Sport klub	Magyar	Sport	C32	559,25
39.	Animal Planet	Magyar	Ismeretterjesztő	C33	567,25

A Bővített programcsomag havi előfizetési díja: 2.173 Ft+ÁFA = 2.760 Ft

HBO mozicsatorna					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	nyelve	Jellege		
47.	HBO	Magyar	Mozicsatorna	C05	175,25

HBO mozicsatorna havi előfizetési díja 2102 Ft + ÁFA = 2670 Ft

3. Digitális programcsomagok választéka Biatorbágy, Herceghalom

Digitális alap programcsomag			
Sorszám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	M1	Magyar	Közszolgálati
2.	M2	Magyar	Közszolgálati
3.	Duna Tv	Magyar	Közszolgálati
4.	Autonómia	Magyar	Közszolgálati
5.	Biatv	Magyar	Közszolgálati
6.	Spektrum	Magyar	Ismeretterjesztő
7.	TV2	Magyar	Kereskedelmi
8.	RTL Klub	Magyar	Kereskedelmi
9.	National Greographic	Magyar	Ismeretterjesztő
10.	Hír Tv	Magyar	Hír
10.	Magyar ATV	Magyar	Hír
11.	Minimax	Magyar	Mese
12.	Tv Paprika	Magyar	Ismeretterjesztő
13.	Cool Tv	Magyar	Sorozat, film
14.	Spektrum Home	Magyar	Ismeretterjesztő
15.	Filmmúzeum	Magyar	Film
16.	Pax Tv	Magyar	Vallás, kultúra
17.	Viasat 3	Magyar	Sorozat, film
18.	Viva Tv	Magyar	Zene
19.	Comedy Central	Magyar	Humor
20.	3Sat	Magyar	Kereskedelmi
21.	Ki.ka	Magyar	Mese
22.	Nóta Tv	Magyar	Zene
23.	Story 4	Magyar	Kereskedelmi
24.	Hálózat Tv	Magyar	Általános
25.	Discovery Channel	Magyar	Ismeretterjesztő
26.	CNBC Europe	Angol	Hír
27.	BBC World	Angol	Hír
28.	Russia Today	Angol	Hír
29.	CCTV	Angol	Hír
30.	ZDF Infokanal	Német	Hír
31.	ZDF Theaterkanal	Német	Ismeretterjesztő
32.	ZDF	Német	Általános
33.	ZDF Neo	Német	Általános
34.	Das Erste	Német	Általános
35.	Arte	Német	Általános
36.	WDR Fernsehen	Német	Általános
37.	Eins Plus	Német	Általános
38.	Phoenix		Általános
39.	Mezzo	Francia	Zene
40.	TV5 Monde	Francia	Általános
41.	Rai 1	Olasz	Általános

Az alap programcsomag havi előfizetési díja: 834 Ft + ÁFA = 1060 Ft
 Kiegészítő csomag megléte esetén 0 Ft

Digitális bővített programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Universal Channel	Magyar	Film
2.	Film +	Magyar	Film
3.	Echo Tv	Magyar	Kereskedelmi

A bővített programcsomag havi előfizetési díja: 417 Ft + ÁFA = 530 Ft

3.1. Digitális kiegészítő csomagok

Digitális tudományos programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Discovery World	Magyar	Ismeretterjesztő
2.	Discovery Science	Magyar	Ismeretterjesztő
3.	Discovery travel and living	Magyar	Ismeretterjesztő
4.	Animal Planet		Ismeretterjesztő

A tudományos programcsomag havi előfizetési díja: 669 Ft + ÁFA = 850 Ft

Digitális fantasztikus programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	AXN	Magyar	Film, sorozat
2.	AXN Crime	Magyar	Film, sorozat
3.	AXN Sci-fi	Magyar	Film, sorozat

A fantasztikus programcsomag havi előfizetési díja: 629 Ft + ÁFA = 800 Ft

Digitális prémium programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	AXN	Magyar	Film, sorozat
2.	AXN Crime	Magyar	Film, sorozat
3.	AXN Sci-fi	Magyar	Film, sorozat
4.	Discovery World	Magyar	Ismeretterjesztő
5.	Discovery Science	Magyar	Ismeretterjesztő
6.	Discovery travel and living	Magyar	Ismeretterjesztő
7.	Animal planet	Magyar	Ismeretterjesztő
8.	Musicmax	Magyar	Zene

A prémium programcsomag havi előfizetési díja: 1118 Ft + ÁFA = 1420 Ft

Digitális zene programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	MTV Dance	Magyar	Zene
2.	MTV Hits	Magyar	Zene
3.	MTV Rocks	Magyar	Zene
4.	MTV Hungary	Magyar	Zene
5.	VH1 Classic	Magyar	Zene

A zene programcsomag havi előfizetési díja: 417 Ft + ÁFA = 530 Ft

Digitális sport programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	SportKlub	Magyar	Sport
2.	Sport 1	Magyar	Sport
3.	Sport 2	Magyar	Sport
4.	Eurosport 1	Magyar	Sport
5.	Eurosport 2	Magyar	Sport
6.	Digi Sport	Magyar	Sport

A sport programcsomag havi előfizetési díja: 417 Ft + ÁFA = 530 Ft

Digitális HBO pak programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi

Az HBO pak programcsomag havi előfizetési díja: 2000 Ft + ÁFA = 2540 Ft

Egy éves hűségidő vállalása esetén: 1602 Ft + ÁFA = 2035 Ft

Digitális HBO Max Pak programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi
4.	Cinemax	Magyar	Mozi
5.	Cinemax 2	Magyar	Mozi

Az HBO Max pak programcsomag havi előfizetési díja: 2917 Ft + ÁFA = 3705 Ft

Egy éves hűségidő vállalása esetén: 2000 Ft + ÁFA = 2540 Ft

Digitális Cinemax programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Cinemax	Magyar	Mozi
2.	Cinemax 2	Magyar	Mozi

A Cinemax programcsomag havi előfizetési díja: 1582 Ft + ÁFA = 2010 Ft

Digitális mese programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Nickelodeon	Magyar	Mese
2.	Ki.Ka	Magyar	Mese
3.	Cartoon Network / TCM	Magyar	Mese / Film
4.	Boomerang	Magyar	Mese
5.	Disney Channel	Magyar	Mese
6.	Minimax	Magyar	Mese

A mese programcsomag havi előfizetési díja: 322 Ft + ÁFA = 410 Ft

Digitális HD programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	M1 HD	Magyar	Közszolgálati
2.	M2 HD	Magyar	Közszolgálati
3.	Duna 2 HD	Magyar	Közszolgálati
4.	Das Erste HD	Magyar	Kereskedelmi
5.	ZDF HD	Magyar	Kereskedelmi
6.	Arte HD	Magyar	Kereskedelmi
7.	Trace Tropical	Francia	Zene

4. Digitális programcsomagok választéka Pilisszentkereszt

Digitális Alap programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Mtv2	Magyar	Kereskedelmi
2.	Echo	Magyar	Kereskedelmi
3.	Film+	Magyar	Film
4.	Viva	Magyar	Zene
5.	Mezzo	Francia	Zene

4.1 Digitális kiegészítő csomagok

Az alap programcsomag havi előfizetési díja: 0 Ft

Digitális HBO pak programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi

Az HBO pak programcsomag havi előfizetési díja: 2.000 Ft+ÁFA = 2540 Ft

Egy éves hűségidő vállalása esetén: 1602 Ft + ÁFA = 2035 Ft

Digitális HBO Max Pak programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi
4.	Cinemax	Magyar	Mozi
5.	Cinemax 2	Magyar	Mozi

Az HBO Max pak programcsomag havi előfizetési díja: 2.917 Ft+ÁFA = 3705 Ft

Egy éves hűségidő vállalása esetén: 2000 Ft + ÁFA = 2540 Ft

Digitális Cinemax programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Cinemax	Magyar	Mozi
2.	Cinemax 2	Magyar	Mozi

A Cinemax programcsomag havi előfizetési díja: 1582 Ft+ÁFA = 2010 Ft

5. A digitális kábeltelevízió-szolgáltatás (alapsomagok) vagy a kiegészítő digitális szolgáltatások igénybevétele esetén, a Szolgáltató biztosítja a set top box-ot,

tartozékait, alkatrészeit és a dekódoló kártyát az ÁSZF 3 sz. mellékletében meghatározott havi bérleti díj megfizetése ellenében.

HD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag) igénybevételéhez speciális HD set top box szükséges. A HD set top box készüléket a Szolgáltató kizárólag használatba adja az Előfizetőnek, az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott havi bérleti díj megfizetése ellenében.

Set top box készülék vételár ellenében

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén:

Az Előfizető döntésének megfelelően megvásárolhatja a digitális kábeltelevízió-szolgáltatás, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatások (minicsomagok) igénybevételéhez szükséges set top box, illetve HD set top box készüléket.

A set top box készülék eladási árai különbözőek attól függően, hogy új, korábban már bérelt vagy használt készülék eladása történik.

A megvásárolt, új set top box készülékekre vonatkozó jótállás időtartama 24 hónap, a vásárlás időpontjától számítva. Rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén ebben az időszakban a Szolgáltató cserekészüléket biztosít.

A set top box készülékekhez tartozó távirányító rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató csere távirányítót biztosít az adott set top box-ra vonatkozó jótállási illetve szavatossági időn belül.

A set top box készülékek üzembe helyezéséhez a Szolgáltató díjmentesen ún. kiegészítő csomagot (scart és RF kábel) biztosít.

6. A digitális alapszolgáltatásban elérhető rádióműsorok

Sor-szám	Rádióműsor	
	neve	nyelve
1.	Mr1 Kossuth	magyar
2.	Mr2 Petőfi	magyar
3.	Mr3 Bartók	magyar
4.	Mr4 Nemzetiségi	magyar
5.	Mr5 Parlament	magyar
6.	Katolikus rádió	magyar

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(részletes, adott esetben településenként utca, házszámmal bezárólagosan meghatározandó, körülhatárolt terület)

Biatorbágy:

Tópart utca – Rákóczi utca – Nagy utca – Sóskúti út – Munkás utca – Határ utca – Domb utca – Patak utca- Iharos út – Ország út – Állomás utca – Dózsa György út – Gyöngyvirág utca – Orgona utca – Szily Kálmán utca – Ohmülner Márton sétány – Kamilla utca – Szent István út – Kölcsey Ferenc utca által közre zárt terület.

Herceghalom:

Zsámbéki út – Ördöglovas lejtő – Boróka utca – Árvalányhaj utca – Petőfi Sándor utca – Gesztenyés út – Liget utca – Kozáromi út által közre zárt terület

Pilisszentkereszt:

Kossuth Lajos utca – Erdősor utca – Rákóczi Ferenc utca – Pomázi út – Tavasz utca – Szőlő utca – Hársfa utca – Dobogókői utca – Szabadság utca – Gyöngyvirág utca – Forrás utca – Pataksor utca által közrezárt terület

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

1. Egyszeri díjak
 - Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj(2.1.6.) $12834 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 16300 \text{ Ft}$
 - 1 év hűségidővel $6417 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 8150 \text{ Ft}$
 - 2 év hűségidővel = 0 Ft
 - (A telepítési díj a települések helyétől függően változhat)
 - Kiegészítő létesítési díj (2.1.6. és 7.1.1.2.) az alkalmazott megoldástól függően
 - 0 Ft/óra/fő+ÁFA
 - 0 Ft/óra/fő+ÁFA

2. Havi előfizetési díj
 - A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

3. Eseti díjak (7.1.1.2.)
 - Hálózatfejlesztési díj
 - (a körülményektől függően külön, egyedi megállapodás szerint)
 - Plusz hozzáférési pont kiépítése (7.1.1.7.) $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Áthelyezési díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Átírási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Elállási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Kiszállási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Kikapcsolási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Szüneteltetési díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Korlátozási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Visszakapcsolási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Korlátozás megszüntetéséért fizetendő visszakapcsolási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díja
(lásd ÁSZF 1. sz. melléklet 2.4. pont) $416 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 530$
 - Kártérítési díj (A kártérítés összege berendezésenként eltérő)
 - Új kártya díja $2560 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 3250$
 - Csomagmódosítási díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Számlamásolat díja $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Kiegészítő létesítési díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - eseti megállapodás alapján
(lásd Hálózatfejlesztési hozzájárulás)
 - Fizetési felszólítás eljárási díja
 - ajánlott levél $308 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 391$
 - tértivevényes ajánlott levél $424 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 538$
 - Hibajavításhoz kapcsolódó díj $0 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 0$
 - Kihelyezett hírközlési eszköz vételára (lásd ÁSZF 1. sz. melléklet 2.4. pont)
 - Azonos Előfizető részére kiadott minden második és további eszköz bérlete $417 \text{ Ft} + \text{ÁFA} = 530$
 - Óvadék az HBO dekóder biztosítására
nincs

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje	2.1.2.	15 napon belül
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	6.1.1.	72 órán belül
3. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	6.1.2.	75 %
4. Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	-	80 %
5. Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	-	3 dB
6. Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	-	44 dB
7. Modulációs hibaarány	-	28 dB

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési és a szolgáltatás megkezdésének megvalósítási ideje.
2. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés.

Kivételek:

- előfizetői 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,
 - ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.
3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az ellenőrzési (adatgyűjtési) időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.
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 vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kivételek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
 - a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.
4. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.
 5. Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon mért valamennyi televízió műsorcsatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

6. Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: az esetek 80 %-ában az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség.
7. Vívő/zaj viszony: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában mért televízió műsorcsatorna vívő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon.
8. Modulációs hibaarány: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek 80 %-ában a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.