

# **HIR-SAT 2000 Kft.**

## **szolgáltató**



## **Általános Szerződési Feltételek**

**vezetékes műsorjel-elosztási  
(nyilvános televízió-műsorelosztási és nyilvános rádió műsorelosztási)  
szolgáltatáshoz**

**Alsópáhok, Balatonszentgyörgy, Felsőpáhok,  
Keszthely, Rezi, Sármellék, Somogysámson,  
Várvolgy, Vörs, Zalaapáti települések területén**

Hatályba lépés kelte: 2011.05.01.

Utolsó módosítás kelte: 2011.03.31.

Készült: 2011.03.31.

szolgáltató cégszerű aláírása

## **TARTALOMJEGYZÉK**

<b>TARTALOMJEGYZÉK</b> .....	2
1. A szolgáltató neve, címe .....	4
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe .....	4
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya .....	5
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok .....	5
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	7
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	8
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) .....	12
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	15
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	16
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	19
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	25
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	26
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	27
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	30
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	33
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	37
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	38
18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás .....	39

19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok .....	40
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	47
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	47
22. Alkalmazandó jogszabályok .....	47
1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések .....	48
2. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés .....	63
3. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén .....	72
4. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat .....	73
5. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....	78

## 1. A szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató neve: „HIR-SAT 2000” Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített neve: HIR-SAT 2000 Kft.

Cégjegyzékszám: 20-09-062084

1.2. Székhelyének címe: 8360 Keszthely, Kossuth L. u. 45.

Telephelye-/inek címe: 8360 Keszthely, Kossuth L. u. 45.

Telefonszám: 83/311-136, 83/777-004, 0640/102-209

Telefaxszám: 83/311-136

## 2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe

### 2.1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
8360 Keszthely, Kossuth L. u. 45.	H-CS: 8:00-16:30 P: 8:00-12:00 Sz-V: zárva	telefonszáma: 83/311-136 83/777-004, 0640/102-209 telefaxszáma: 83/311-136 email címe: hirsat@hirsat.hu

### 2.2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Alsópáhok, Felsőpáhok, Balatonszentgyörgy, Keszthely, Rezi, Sármellék, Somogysámson, Várvölgy, Vörs, Zalaapáti	24 órán keresztül hívható hibabejelentő	telefonszáma: 83/311-136 83/777-004, 0640/102-209 telefaxszáma: 83/311-136 emailcíme: hirsat@hirsat.hu

2.3. Internetes oldal (honlap) címe: [www.hirsat.hu](http://www.hirsat.hu)

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

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

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a vezetékes műsorjel elosztásra (nyilvános televízió-műsorelosztás és nyilvános rádió műsorelosztás) terjed ki.

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

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

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

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

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

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

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

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően – az időközi módosítások szerinti tartalommal – határozatlan ideig van hatályban mindaddig, amíg a Szolgáltató a hírközlési hatóság nyilvántartásában nyilván van tartva a jelen ÁSZF 5. pontja szerinti szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatóként.

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

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

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

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

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes oldalán (honlapján) közzéteszi, továbbá

b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

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

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- b) egyéb elektronikus hírközlés útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

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

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

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

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

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

4.5.1 Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül

- a) a 4.5. a) pont szerinti közvetlen értesítésre kerül sor, amennyiben az ÁSZF módosításra vonatkozó Szolgáltató általi ajánlat az egyedi előfizetői szerződés módosítását idézné elő, beleértve a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás),
- b) a 4.5.b)-d) pontok szerinti értesítésre kerül sor, amennyiben az ÁSZF módosításra vonatkozó Szolgáltató általi ajánlat az egyedi előfizetői szerződés módosítását nem idézné elő, azzal, hogy a 4.5. c) és d) pont szerinti mód nem alkalmazható a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítás esetén.

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

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;

g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

## 5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

5.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 74. pont szerinti műsorelosztás: a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jelek továbbítása kábeles (koaxiális, vagy üvegszálás, vagy hibrid üvegszálás-koaxiális, vagy sodrott érpáru vezetékes) hálózaton a műsorszolgáltatótól az előfizető vagy a felhasználó vevőkészülékéhez ( a tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás kivételével), és amely során az előfizető vagy a felhasználó elektronikus hírközlő végberendezése meghatározott földrajzi helyen csatlakozik a műsorterjesztő átviteli rendszeréhez.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió)  
(NHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

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

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

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

5.3. A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását az **1.sz. mellékletben** megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

Digitális szolgáltatás esetén a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést (set-top box vagy dekódoló egység, távkapcsoló) a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló set-top boxot és távkapcsolót az **1.sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **1.sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a set-top boxhoz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A set-top box és a távkapcsoló energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A set-top box vagy a távkapcsoló

meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt az **1.sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a set-top bokszt és távkapcsolót az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az 1. sz. melléklet szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az 1. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A digitális szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box berendezés aktiválása szükséges. A set-top box berendezés aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Digitális szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kérheti a szolgáltatótól a szükséges eszköz (set-top box) vételi helyen történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

Amennyiben az előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a szolgáltató ezen, az előfizető érdekkörében felmerült tényre tekintettel az előfizető részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít, mely ún. AV kimenettel rendelkezik. Amennyiben pedig az előfizető a végberendezését a digitális jelfolyam vételére alkalmas berendezésre cseréli, úgy a szolgáltató – az előfizető írásbeli igénye esetén – 2011.12.01-től az ún. HDMI kimenettel rendelkező set-top boxot biztosít az előfizető részére. A HDMI kimenettel rendelkező set-top bokszt kihelyezésével egyidejűleg az előfizető köteles a korábban részére átadott AV kimenettel rendelkező set-top boxot a szolgáltató részére visszaszármaztatni. A set-top boxok cseréje esetén – a csere időpontjától kezdődően – az előfizetőt az új set-top boxra irányadó és az 1/b.sz. melléklet szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja terheli, valamint az 1/b.sz. melléklet szerinti aktiválási díj, továbbá – az új set-top box vételi helyen történő üzembe helyezése esetén – az 1/b.sz. melléklet szerinti kiszállási díj. A set-top box cseréje esetén az előfizetőt az általa igénybe vett jellegű set-top boxnak megfelelően terheli az 1/b.sz. melléklet szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék, az egyedi előfizetői szerződés külön módosítása nélkül is.

A digitális szolgáltatás előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések alkalmassági feltételeit a 17.7. pont tartalmazza.

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

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

6.2. Az előfizetői szerződés két részből áll:

a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,

b) az egyedi előfizetői szerződésből, amely az Előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

### 6.3. Igénybejelentési eljárás

6.3.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes oldalán levő elektronikus adatlap kitöltésével.

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

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

6.3.4. Az igénybejelentés minimális tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető 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 tulajdonjogáról, jogszerű használati jogáról,
- d) az előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat,
- e) a csatlakoztatni kívánt tv és rádió készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,
- f) igényelt programcsomag, előfizetéses műsor,
- g) igénylő hozzájárulása a 6.3.4. pont szerinti adatai kezeléséhez,
- h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

6.3.5. 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 közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

6.3.6. A Szolgáltató az igénybejelentés adatait – az igénylő kérése esetén – köteles az igénylő rendelkezésére bocsátani.

6.3.7. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt.

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

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

6.3.10. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és üzemelő hálózathoz való csatlakozási igény esetén legfeljebb 15, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

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

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

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

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

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

#### 6.4. Szerződéskötési eljárás

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

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

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

6.4.3. Az előfizetői szerződés – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője
  - nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
  - az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy képviselője, vagy
  - az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője
- írta alá.

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

6.4.6. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

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

Az Előfizető – az ÁSZF **1.sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely programcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a programcsomagban levő programokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint, illetve új programcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján.

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

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

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

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

- a) az Előfizetőnek műsorelosztási 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.

6.4.10. Ha az Előfizető a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a megkötött szerződéstől eláll, úgy a Szolgáltató nem köteles az Előfizető részére a 6.4.12. pont szerinti díjat visszafizetni, továbbá az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és 1. sz. melléklet szerinti kiszállási díjat is megfizetni.

6.4.11. Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett 6.3.12. pont szerinti díjnak a Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

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

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

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

6.5.3. A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF-ben tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe. Digitális szolgáltatás az **1. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen vehető igénybe.

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

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

7.1 Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül - a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pont létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23.pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása

révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért az **1. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

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

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 3 vevőkészülék működtetését biztosítják és ... vevőkészülék (tv vagy rádió) fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

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

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

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

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

7.5. A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 vevőkészülék működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál

feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

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

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

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

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

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

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

7.11. A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

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

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

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

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

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

8.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az **5. sz. melléklet**ben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 95%-ában .

8.2. Ha a Szolgáltató a 8.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti kötbérre vagy előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

8.3. A minőségi célértékek értelmezését az **5.sz. melléklet** tartalmazza.

8.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az **1. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles a földrajzi terület és/vagy csatorna megnevezésével tételesen feltüntetni az **5. sz melléklet**ben. Ezen földrajzi terület és/vagy csatornák vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

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

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

8.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

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

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

8.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

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

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **2. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahol az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye,
- d) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, vagy ha az igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- e) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- f) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje,
- g) a szerződés időtartama,
- h) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, természetes személy esetén banki utalással történő fizetésnél a pénzforgalmi számla száma, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma, beszedési megbízásnál a pénzforgalmi számla száma,
- i) az előfizető hozzájárulása a 9.1. pont szerinti adatainak kezeléséhez,
- j) az ÁSZF-től való eltérések, egyéb feltételek és megállapodások,
- k) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbíróági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
  - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
  - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Mindenszemély esetén ingatlanra vonatkozóan:
- Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:
- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károsító hatásokról védi,
  - a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennállától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
  - amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

9.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csak akkor fogadja el, ha csoportos banki díjbeszedés esetén mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízásnál a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

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

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

9.5. Amennyiben a szerződéskötésre – nem az Előfizető kifejezett kívánságára – a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja és amely keltezéssel ellátott tájékoztató tartalmazza a megkötött szerződés azonosítását lehetővé tevő adatokat. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 6.3.13. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a belépési vagy a 6.3.13. pont szerinti díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni az Előfizető saját költségére, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén, azonban a Szolgáltatót megilleti a szolgáltatás már igénybevett részére eső arányos díj.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette.

Amennyiben az Előfizetővel való szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kifejezetten az Előfizető kívánságára kerül sor, úgy az nem minősül az Előfizetővel – az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló jogszabály szerinti – ügyfélszolgálaton kívül kötött szerződésnek és arra a szerződésre, valamint szerződéskötési eljárásra a jelen pont rendelkezési nem alkalmazhatók.

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

9.7. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a

határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben illet az ÁSZF tartalmaz – a fél éves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

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

9.9. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 13.5., 13.6. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről nem egyéni (üzleti/ intézményi) előfizetőre kéri átírni.

A fenti esetek bármelyikének kekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyéni előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratá előtt legalább 15 (tizenöt) nappal korábban a Szolgáltatóhoz beérkezően nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony a feltételes kedvezmény alapját képező határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

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

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

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a 10. fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő, 10.2.1., 10.2.2., 10.2.3. és 10.2.4. pontok szerinti esetekben kerülhet sor. Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

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

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

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

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

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

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

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

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

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

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

#### 10.2.4. a Szolgáltató módosítani kívánja az előfizetői szerződés lényeges feltételeit

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele feltételeinek módosítására (díjmódosítás, műsorcsomag változtatás) vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást javasol és az erre vonatkozó szerződésmódosítás iránti ajánlatáról értesíti az Előfizetőt az ÁSZF 4.5.1.a) pontjában foglalt közvetlen értesítés útján, az Előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön.

Amennyiben a Szolgáltató a szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül – az Előfizetőre hátrányos rendelkezés esetén 15 napon belül – az Előfizető nem

nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

#### 10.2.4.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlöt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

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

#### 10.2.4.2. Műsorcsomag módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes és 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen értesítése mellett az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését megváltoztatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált műsorszolgáltatói piaci információk, valamint a műsordíjak gazdasági hatása és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján, vagy ha egyes programcsomagok tartalma megváltozik a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból (beleértve a műsorszolgáltatókkal kötött szerződés módosulását vagy megszűnését is), vagy a programcsomag megszüntetésre kerül.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10./B. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosul

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben 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 indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- d) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában az a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősül:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására irányul,
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések).

A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában a c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül, ha

- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltságú csatornaváltoztatást,
- az egyes programcsomagok tartalma a szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a programszolgáltatókkal kötött megállapodásokra,
- a fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak,
- a fogyasztói árindex változása.

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

10.5.2. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles.

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

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

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

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

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani más programcsomagra, programcsomag-módosítási díj megfizetése nélkül.

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

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

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató a 10.5.3. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt a 10.2.4. pont szerinti jogok illetik.

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

11.1. A szolgáltatás szünetelhet

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

11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a 4.4 pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

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

11.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti az **1. sz. melléklet**ben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés megszűnéséig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **1. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett műsorcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és a visszakapcsolásért fizetendő díj, valamint kiszállási díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 (hat) hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szünetelést olyan hálózaton vagy hálózatészen kéri meg, melynél a szünetelés más előfizetők szolgáltatásával közvetlenül összefügg (pl. soros rendszer), a Szolgáltató jogosult a szünetelés iránti kérelmet elutasítani vagy a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás Előfizető általi előzetes költségviseléséhez kötni. Ezen esetben a visszakapcsolás feltétele a visszakapcsolási és kiszállási díjon kívül a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás megszüntetésének Előfizető általi előzetes költségviselése.

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

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

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

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

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

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

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

12.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b) pontjában meghatározott

feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

12.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett a szolgáltatás jelszintjét 20dB $\mu$ V-ra csillapítja, mely a szolgáltatás élvezhetetlenségével jár.

A korlátozás kezdetekor az Előfizetőnek a korlátozási díjat és a kiszállási díjat, valamint a korlátozás időtartama alatt a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, mely díjakról a Szolgáltató az Előfizetőt a korlátozásról szóló értesítésben tájékoztatja.

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

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

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

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

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

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése (16.2. pont) miatti felmondás esetén.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **1. sz. mellékletben** megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **1. sz. mellékletben** megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződésmódosítási ajánlatát.

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

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

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

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

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

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

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

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

13.9. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát, és

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

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

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

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

13.13. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen set-top boxot, és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt az **1.sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

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

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a 14.1. pont szerinti bármely módon tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

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

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

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

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

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

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

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

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

14.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

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

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

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

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg, kivéve, ha a ingatlanra vonatkozó jognyilatkozattételre jogosult Előfizető részére történő szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében kerül sor a korlátozásra, vagy ha az egyedi előfizetői szerződés másként rendelkezik.

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

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

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

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

14.12. A14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

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

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

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

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

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

14.13. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

14.14. A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges.

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

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

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

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tart és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és a képűtségban történő hirdetemény útján, valamint internetes oldalán.

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

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

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, melyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra vonatkozik.

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a **4. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

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

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

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 a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására ( pl. harmadik fél bevonása miatt ) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való

felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

A díjreklamációra vonatkozó nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- d) a díjreklamáció tárgyát;
- e) a díjreklamáció dátumát és időpontját;
- f) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- g) a kivizsgálás eredményét;
- h) az előfizető értesítésének dátumát, időpontját és módját.

A Szolgáltató jogosult a 15.4. pont szerinti és a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

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

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

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

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

15.7. Az Előfizetőt kötbér illeti meg, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

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

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

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

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

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

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált fogyasztót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Amennyiben a szolgáltatás súlyos hibája 30 napon túl is fennáll és a hiba oka igazoltan a Szolgáltató ügykörébe tartozik, az Előfizető jogosult az előfizetői szerződés a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére hivatkozással felmondani és amely felmondás esetén az Előfizető mentesül – esettől függően – a 9.9. pont szerinti visszafizetési kötelezettség, illetve a határozott idejű szerződés esetén a határozott idő végéig fizetendő díj megfizetése alól.

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

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

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

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

Az előfizetői helyiségekben lévő csatlakozó szerelvény (IEC típusú rádiófrekvenciás csatlakozó) és a hálózathoz csatlakoztatott (Előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a szolgáltatást megrendelő ügyfélnek kell biztosítania, beleértve a működéshez szükséges elektromos energiát, valamint az Eurocart vagy RCA video/audio csatlakozással rendelkező TV vevőkészüléket.

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

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

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

17.5. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **3. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

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

17.7 A Digitális kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges.

A Digitális dvr kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez EuroSCART, RCA audio/video, vagy HDMI csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges.

A HD kiegészítő digitális programcsomag igénybevételére csak a "HD-Ready" vagy a "HD-TV" védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak, melyek HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

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

18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **4. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása

szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

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

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

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

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

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

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

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónap 20. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes.

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

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

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

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

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

Akciós kedvezmény lehet:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

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

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál
  - b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel)
  - c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás
  - d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás
  - e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás.
- A c)-e) pontok szerinti fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

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

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

19.10. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

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

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyonbi biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék: Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti.

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

#### 19.15.1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, valamint bármely személy kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít.

#### 19.15.2. Aktiválási díj

Digitális szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box berendezés – szolgáltató illetékes ügyfélszolgálatán történő – aktiválásának díja és amelyet a bekapcsolási /rácsatlakozási díj nem tartalmaz. Aktiválási díj megfizetésére az előfizető digitális szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötése esetén, valamint analóg szolgáltatásról digitális szolgáltatásra történő – előfizető által kezdeményezett és tárgyévben első programcsomag-változtatással járó – szerződésmódosítás, továbbá AV kimenetű set-top boxnak HDMI kimenetűre történő cseréje esetén köteles.

#### 19.15.3. Áthelyezési díj

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

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

#### 19.15.4. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

#### 19.15.5. Belépési díj

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

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

#### 19.15.6. Csökkentett előfizetési díj

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagja esetén.

#### 19.15.7. Csökkentett előfizetési díj II.

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagján kívüli bármely további műsorcsomag esetén.

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

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A rendszeres előfizetési díj nem tartalmazza az 1996. I. törvény 79. §-ban rögzített TV üzemben tartási díjat. Egyéni előfizető 3 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési, díjat tartozik megfizetni.

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

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

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

#### 19.15.9. Előfizető által fizetendő kötbér

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

#### 19.15.10. Expressz kiszállási díj

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

#### 19.15.11. Fizetési felszólítás díja

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

#### 19.15.12. Jeltovábbítási díj

A szolgáltatás díjait az **1. sz. melléklet** tartalmazza. A szolgáltatáson belül a rádiózásról és televíziózásról szóló 1996. I. tv. által meghatározott szolgáltatások (kötelezően elosztandó közszolgálati magyar nyelvű műsorjelek - MTV1, MTV2, Duna TV, Kossuth,- Petőfi,- Bartók Rádió) elosztása a legalacsonyabb díjú programcsomagban történik, melyek elosztásáért a Szolgáltató előfizetési díjat nem számít fel. A közszolgálati műsorok vételének díjmentessége nem érinti a rendszer fenntartásának és karbantartásának, azaz a jeltovábbításnak a költségeit, melyért kizárólag az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű jeltovábbítási díj fizetendő és amelyen túlmenően a Szolgáltató többletdíjat az Előfizetőkkel szemben nem érvényesít.

#### 19.15.13. Készülék behangolási díj

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

#### 19.15.14. Kiegészítő belépési díj

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

#### 19.15.15. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

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

#### 19.15.16. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

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

#### 19.15.17. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék

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

Az óvadéket a szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, kivéve, ha az előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

#### 19.15.18. Kikapcsolási díj

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

#### 19.15.19. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- 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.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- a szolgáltatás Előfizető érdekkörébe tartozó okból, vagy az Előfizető kérésére való korlátozása, szünetelése kezdetén és végén,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

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

#### 19.15.20. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

#### 19.15.21. Programcsomag módosítási díj

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

#### 19.15.22. Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

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

#### 19.15.23. További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

#### 19.15.24. Visszakapcsolási díj

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

#### 19.15.25. Vizsgálati díj

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

### **20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a **3. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

### **21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

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

### **22. Alkalmazandó jogszabályok**

22.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a 2003. évi C. tv. (Eht.), az annak felhatalmazása alapján kibocsátott rendeletek és a Ptk. szabályai az irányadók.

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

**Érvényes: 2011.január 17-től**

**Terület megjelölése: KESZTHELY**

**1.a.) Vezetékes műsorjelelosztás:**

<b>Alap programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	Csatorna	Frekvencia Mhz
1.	m1	magyar	közszolgálati	O2	59,25
2.	m2	magyar	közszolgálati	O4	75,25
3.	Duna Tv	magyar	közszolgálati	O3	85,25
4.	Keszthely TV	magyar	helyi	O5	93,25
5.	ORF 1	német	kereskedelmi	C2	48,25
6.	AUTONÓMIA	német	közszolgálati	A3	127,25
7.	SAT1	magyar	kereskedelmi	A4	135,25
8.	CNN	angol	hír	A5	143,25
9.	RAI 1	olasz	kereskedelmi	A6	151,25
10.	PRO7	német	kereskedelmi	A7	159,25
11.	ORF2	német	kereskedelmi	A8	167,25
12.	VIVA +	német	zene	O7	183,25
13.	NICKELODEON	magyar	rajzfilm	O8	191,25
14.	HÍR TV	magyar	hír	O9	199,25
15.	TV 2	magyar	kereskedelmi	O10	207,25
16.	RTL KLUB	magyar	kereskedelmi	O11	215,25
17.	RTL	német	kereskedelmi	O12	223,25

Alap programcsomag havi előfizetési díja nettó: 1392 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 1740 Ft/hó

<b>Családi programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1-17.	<b>Alap programcsomag</b>				
18.	MINIMAX+ A +	magyar	rajzfilm	F1	231,25
19.	M ATV	magyar	kereskedelmi	F2	239,25
20.	SPEKTRUM	magyar	ismeretterjesztő	F3	247,25
21.	VIASAT 3	magyar	kereskedelmi	F4	255,25
22.	SPORT 1	magyar	sport	F5	263,25

23.	UNIVERSAL	magyar	film	F6	271,25
24.	ROMANTIKA+HUSLER	magyar	sorozat / felnőtt erotika	F7	279,25
25.	NATIONAL GEOG	magyar	ismeretterjesztő	F8	287,25
26.	EUROSPORT	magyar	sport	F9	295,25
27.	FILMMÚZEUM	magyar	film	C 21	471,25
28.	SPORT 2	magyar	sport	C 23	487,25
29.	TV6	magyar	kereskedelmi	C 24	495,25
30.	ECHO	magyar	hír	C 25	503,25
31.	PRIZMA	magyar	szórakoztató	C 26	511,25
32.	SOROZAT +	magyar	sorozatok	C 27	519,25
33.	FEM3	magyar	kereskedelmi	C 28	527,25
34.	NÓTA TV	magyar	zene	C 29	535,25
35.	OZONE NETWORK	magyar	ismeretterjesztő	C 30	543,25
36.	FILMBOX	magyar	film	C 32	559,25
37.	DIGI SPORT	magyar	sport	C 34	575,25
38.	DISCOVERY CH.	magyar	ismeretterjesztő	C 35	583,25
39.	ANIMAL PLANET	magyar	ismeretterjesztő	C 36	591,25
40.	SPORT KLUB	magyar	sport	C 37	607,25

Családi programcsomag havi előfizetési díja nettó: 2720 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 3400 Ft/hó

### Digitális kiegészítő programcsomagok

<b>Digi Közszolgálati csomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	m1	magyar	közszolgálati	digit	digit
2.	m2	magyar	közszolgálati	digit	digit
3.	Duna Tv	magyar	közszolgálati	digit	digit
4.	AUTONÓMIA	magyar	közszolgálati	digit	digit

Digi Közszolgálati programcsomag havi előfizetési díja nettó: 584 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 730 Ft/hó

<b>Digi Top programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	m1	magyar	közszolgálati	digit	digit
2.	m2	magyar	közszolgálati	digit	digit
3.	Duna Tv	magyar	közszolgálati	digit	digit
4.	ORF 1	német	kereskedelmi	digit	digit
5.	AUTONÓMIA	magyar	közszolgálati	digit	digit
6.	SAT1	magyar	kereskedelmi	digit	digit

7.	CNN	angol	hír	digit	digit
8.	RAI 1	olasz	kereskedelmi	digit	digit
9.	PRO7	német	kereskedelmi	digit	digit
10.	ORF2	német	kereskedelmi	digit	digit
11.	VIVA +	német	zene	digit	digit
12.	NICKELODEON	magyar	rajzfilm	digit	digit
13.	HÍR TV	magyar	hír	digit	digit
14.	TV 2	magyar	kereskedelmi	digit	digit
15.	RTL KLUB	magyar	kereskedelmi	digit	digit
16.	RTL	német	kereskedelmi	digit	digit
17.	MINIMAX+ A +	magyar	rajzfilm	digit	digit
18.	M ATV	magyar	kereskedelmi	digit	digit
19.	SPEKTRUM	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
20.	VIASAT 3	magyar	kereskedelmi	digit	digit
21.	SPORT 1	magyar	sport	digit	digit
22.	UNIVERSAL	magyar	film	digit	digit
23.	ROMANTIKA+HUSLER	magyar	sorozat / felnőtt erotika	digit	digit
24.	NATIONAL GEOG	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
25.	EUROSPORT	magyar	sport	digit	digit
26.	FILMMŰZEUM	magyar	film	digit	digit
27.	SPORT 2	magyar	sport	digit	digit
28.	TV6	magyar	kereskedelmi	digit	digit
29.	PRIZMA	magyar	szórakoztató	digit	digit
30.	SOROZAT +	magyar	sorozatok	digit	digit
31.	FEM3	magyar	kereskedelmi	digit	digit
32.	NÓTA TV	magyar	zene	digit	digit
33.	OZONE NETWORK	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
34.	FILMBOX	magyar	film	digit	digit
35.	DIGI SPORT	magyar	sport	digit	digit
36.	DISCOVERY CH.	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
37.	ANIMAL PLANET	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
38.	SPORT KLUB	magyar	sport	digit	digit

A Digi Top programcsomag havi előfizetési díja nettó: 584 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 730 Ft/hó

<b>D1 programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	AXN	magyar	kereskedelmi	digit	digit
2.	AXN Crime	magyar	kereskedelmi	digit	digit
3.	AXN Sci-Fi	magyar	kereskedelmi	digit	digit
4.	Discovery Travel	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
5.	Discovery Science	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
6.	Discovery World	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit

7.	Viasat Hystorie	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
8.	Viasat Explorer	magyar	kereskedelmi	digit	digit
9.	Film +	magyar	film	digit	digit
10.	MGM	magyar	film	digit	digit
11.	Cool TV	magyar	kereskedelmi	digit	digit
12.	TV PAPRIKA	magyar	gasztronómia	digit	digit
13.	DEKO	magyar	barkács	digit	digit
14.	4! STORY	magyar	bulvár	digit	digit
15.	HUSTLER	angol	felelőtt/erotika	digit	digit
16.	Private Spice	angol	felelőtt/erotika	digit	digit
17.	Life Network	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
18.	Comedy Central	magyar	humor	digit	digit

A Digil programcsomag havi előfizetési díja nettó: 1680 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 2100 Ft/hó

<b>HBO PAK</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	HBO	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit
2.	HBO 2	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit

HBO PAK havi előfizetési díja nettó: 1840 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 2300 Ft/hó

<b>HBO Max Pak</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	HBO	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit
2.	HBO 2	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit
4.	CINEMAX	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit
5.	CINEMAX 2	Magyar	Mozicsatorna	digit	digit

HBO MAX PAK havi előfizetési díja nettó: 2800 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 3500 Ft/hó

<b>Digi Nyelvi programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	ARD	német	általános	digit	digit
2.	ARTE	német	általános	digit	digit
3.	CCTV4	kínai	általános	digit	digit
4.	ERT SAT	görög	általános	digit	digit
5.	EURONEWS	angol	hír	digit	digit
6.	KIKA	német	gyerekműsorok	digit	digit
7.	PERVIJ KANAL	orosz	általános	digit	digit
8.	POLÓNIA TV	lengyel	általános	digit	digit
9.	RAI TRE	olasz	általános	digit	digit
10.	RTL SUPER	német	gyerekműsorok	digit	digit
11.	RTL2	német	általános	digit	digit
12.	RTP INTERNAC	portugál	általános	digit	digit
13.	TV5	francia	általános	digit	digit
14.	VOX	német	általános	digit	digit
15.	ORF 1	német	közszolgálati	digit	digit
16.	ORF 2	német	közszolgálati	digit	digit
17.	ZDF	német	általános	digit	digit
18.	TVE INTERNAC	spanyol	általános	digit	digit

A Digi Nyelvi programcsomag havi előfizetési díja nettó: 584 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 730 Ft/hó

<b>IKO csomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	Film +	magyar	Film	digit	digit
2.	Film + 2	magyar	Film	digit	digit
3.	DOQ	magyar	Ismeretterjesztő	digit	digit
4.	Sorozat +	magyar	Film	digit	digit
5.	Fishing&Hunting	magyar	horgászat, vadászat	digit	digit
6.	Cool	magyar	Kereskedelmi	digit	digit
7.	Sportklub	magyar	Sport	digit	digit
8.	Reflektor TV	magyar	Bulvár	digit	digit
9.	Muzsika TV	magyar	Zene	digit	digit

Az IKO programcsomag havi előfizetési díja nettó: 664 Ft/hó + ÁFÁ-val: 830 Ft/hó

<b>Zene csomag</b>					
Sor- szám	Műsor			műsor továbbítási	
	neve	nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	MUSICMIX	magyar	Zene	digit	digit
2.	MUZSIKA TV	magyar	Zene	digit	digit
3.	MEZZO	francia	Zene	digit	digit
4.	MTV HUNGARY	magyar	Zene	digit	digit

A ZENE programcsomag havi előfizetési díja nettó: 584 Ft/hó + 25 % ÁFÁ-val: 730 Ft/hó

<b>DIGIFEM csomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	NGC WILD	magyar	Állatvilág	digit	digit
2.	Life Network	magyar	Életmót	digit	digit
3.	Discovery Travel	magyar	Ismeretterjesztő	digit	digit
4.	DEKO TV	magyar	Lakberendezés	digit	digit
5.	PAPRIKA TV	magyar	Gasztronómia	digit	digit

Az DIGIFEM csomag havi előfizetési díja nettó: 664 Ft/hó + ÁFÁ-val: 830 Ft/hó

<b>DIGIMAN csomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	Discovery Science	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
2.	Viasat Hystorie	magyar	ismeretterjesztő	digit	digit
3.	MOVIES 24	magyar	Film	digit	digit
4.	DISCOVERY ID	magyar	Nyomozás	digit	digit
5.	Private Spice	angol	Felnőtt	digit	digit

Az DIGIMEN csomag havi előfizetési díja nettó: 664 Ft/hó + ÁFÁ-val: 830 Ft/hó

A digitális kiegészítő programcsomag vagy programcsomagok, csak a családi programcsomag mellé rendelhetők, a Digi Közszolgálati kivételével. A Digi Közszolgálati önmagában is igényelhető.

A minden csomagban elérhető rádióműsorok az alábbiak:

Sor- szám	Rádióműsor		Továbbítási frekvencia Mhz
	Neve	nyelve	
1.	Kossuth	magyar	101,25
2.	Petőfi	magyar	104,75
3.	Bartók	magyar	103,9
4.	Helikon	magyar	103,3
5.	Class FM	magyar	101,75
6.	Neo FM	magyar	102,55
7.	Juventus	magyar	104,25
8.	Magyar Katolikus	magyar	107,35

Vendéglátóipari vállalkozói előfizetők részére a Szolgáltató egyedi szolgáltatási választéka és árajánlata érvényes!

## Terület megjelölése: Somogysámson

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

Alap programcsomag					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	Nyelve	jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1.	PRO 7	német	kereskedelmi	S6	151,25
2.	VOX	német	kereskedelmi	S7	159,25
3.	RTL	német	kereskedelmi	S8	167,25
4.	M1	magyar	közszolgálati	06	175,25
5.	M2	magyar	közszolgálati	07	183,25
6.	RTL KLUB	magyar	kereskedelmi	08	191,25
7.	VIASAT 3	magyar	kereskedelmi	09	199,25
8.	DUNA	magyar	közszolgálati	010	207,25
9.	TV 2	magyar	kereskedelmi	011	215,25
10.	M ATV	magyar	kereskedelmi	012	223,25
11.	SAT 1	német	kereskedelmi	F1	231,25
12.	SPEKTRUM	magyar	kereskedelmi	21	471,25
13.	CNN	angol	kereskedelmi	27	219,25
14.	EUROSPORT	magyar	kereskedelmi	29	535,25
15.	RTL 2	német	kereskedelmi	37	599,25

Alap programcsomag havi előfizetési díja nettó: 800 Ft/hó + ÁFÁ-val: 1000 Ft/hó

A minden csomagban elérhető rádió műsorok az alábbiak:

Sor- szám	Rádióműsor		Továbbítási frekvencia Mhz
	Neve	nyelve	
1.	Kossuth	magyar	101,25
2.	Petőfi	magyar	102,75
3.	Bartók	magyar	103,25

Vendéglátóipari vállalkozói előfizetők részére a Szolgáltató egyedi szolgáltatási választéka és árajánlata érvényes!

**Terület megjelölése: Rezi, Várvölgy**

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

Alap programcsomag					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	ORF 1	német	kereskedelmi	A.4	135,25
2.	ORF 2	német	kereskedelmi	A.5	143,25
3.	HÁLÓZAT TV	magyar	kereskedelmi	A.6	151,25
4.	NÓTA TV	magyar	kereskedelmi	A.7	159,25
5.	MINIMAX ; M +	magyar	kereskedelmi	A.8	167,25
6.	M1	magyar	közszolgálati	O.6	175,25
7.	M2	magyar	közszolgálati	O.7	183,25
8.	DUNA TV	magyar	közszolgálati	O.8	191,25
9.	VIASAT 3	magyar	kereskedelmi	O.9	199,25
10.	TV 2	magyar	kereskedelmi	O.10	207,25
11.	RTL KLUB	magyar	kereskedelmi	O.11	215,25
12.	M ATV	magyar	kereskedelmi	O.12	223,25
13.	ARD	német	kereskedelmi	F.1	231,25
14.	FRANCE24	francia	kereskedelmi	F.2	239,25
15.	CNN	angol	kereskedelmi	F.3	247,25
16.	HORVÁT 2	horvát	kereskedelmi	F.4	255,25
17.	AUTONÓMIA	magyar	közszolgálati	F.5	263,25
18.	HÍR TV	magyar	kereskedelmi	F.6.	271,25

Alap programcsomag havi előfizetési díja nettó: 1424 Ft/hó + ÁFÁ-val: 1780 Ft/hó

<b>Bővített programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	jellege	csatorna	Frekvencia Mhz
1-18	Alap programcsomag				
19.	SPORT 1	magyar	kereskedelmi	C.21	471,25
20.	ECHO TV	magyar	kereskedelmi	C.23	487,25
21.	SPORT 2	magyar	kereskedelmi	C.24	495,25
22.	NAT. GEOGRA.	magyar	kereskedelmi	C.25	503,25
23.	SPEKTRUM	magyar	kereskedelmi	C.26	511,25
24.	FILMMŰZEUM	magyar	kereskedelmi	C.27	519,25
25.	UNIVERSAL	magyar	kereskedelmi	C.29	535,25
26.	SOROZAT +	magyar	kereskedelmi	C.30	543,25
27.	TV6	magyar	kereskedelmi	C.33	567,25
28.	DIGI SPORT	magyar	kereskedelmi	C.34	575,25
29.	EUROSPORT	magyar	kereskedelmi	C.35	583,25
30.	RTL 2	német	kereskedelmi	C.39	615,25
31.	SPORT KLUB	magyar	kereskedelmi	C.40	623,25
32.	MTV HUNGARY	magyar	kereskedelmi	C.41	631,25
33.	PRIVATE GOLD	angol	kereskedelmi	C.43	647,25
34.	SAT 1	német	kereskedelmi	C.45	663,25
35.	PV	magyar	kereskedelmi	C.46	671,25
36.	RTL	német	kereskedelmi	C.47	679,25
37.	COOL TV	magyar	kereskedelmi	C.50	703,25
38.	FILM +	magyar	kereskedelmi	C.51	711,25
39.	FEM 3	magyar	kereskedelmi	C.56	751,25
40.	LIFE NETWORK	magyar	kereskedelmi	C.58	767,25
41.	VIVA +	magyar	kereskedelmi	C.63	807,25
42.	PRO 7	német	kereskedelmi	C.65	823,25

Alap programcsomag havi előfizetési díja nettó: 2520 Ft/hó + ÁFÁ-val: 3150 Ft/hó

A minden csomagban elérhető rádió műsorok az alábbiak:

Sor- szám	Rádióműsor		Továbbítási frekvencia Mhz
	Neve	Nyelve	
1.	Kossuth	magyar	108
2.	Petőfi	magyar	107,5
3.	Bartók	magyar	107
4.	Class FM	magyar	106,5
5.	Neo FM	magyar	106
6.	Helikon	magyar	105,5

Vendéglátóipari vállalkozói előfizetők részére a Szolgáltató egyedi szolgáltatási választéka és árajánlata érvényes!

**Terület megjelölése: Alsópáhok, Felsőpáhok, Sármellék, Zalaapáti**

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

<b>Alap programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	SAT 1	német	kereskedelmi	A.4	135,25
2.	RTL	német	kereskedelmi	A.5	143,25
3.	HÁLÓZAT TV	magyar	kereskedelmi	A.6	151,25
4.	KESZTHELY TV	magyar	kereskedelmi	A.7	159,25
5.	DUNA	magyar	kereskedelmi	A.8	167,25
6.	M1	magyar	Közszolgálati	O.6	175,25
7.	M2	magyar	Közszolgálati	O.7	183,25
8.	TV 2	magyar	Közszolgálati	O.8	191,25
9.	RTL KLUB	magyar	kereskedelmi	O.9	199,25
10.	M ATV	magyar	kereskedelmi	O.10	207,25
11.	HÍR TV	magyar	kereskedelmi	O.11	215,25
12.	NÓTA TV	magyar	kereskedelmi	O.12	223,25
13.	ORF 2	német	kereskedelmi	F.1	231,25
14.	MUSICMAX	magyar	kereskedelmi	F.2	239,25
15.	PRO 7	német	kereskedelmi	F.3	247,25
16.	3 SAT	német	kereskedelmi	F.4	255,25
17.	CNN	angol	kereskedelmi	F.5	263,25
18.	DUNA 2	magyar	kereskedelmi	F.6	271,25

Alap programcsomag havi előfizetési díja nettó: 1424 Ft/hó + ÁFÁ-val: 1780 Ft/hó

<b>Bővített programcsomag</b>					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1-18	Alap programcsomag				
19.	RTL 2	német	kereskedelmi	F.7	279,25
20.	SUPER RTL	német	kereskedelmi	F.8	287,25
21.	RAI UNO	olasz	kereskedelmi	F.9	295,25
22.	TV 5	francia	kereskedelmi	S.20	303,25
23.	SPORT 1	magyar	kereskedelmi	C.21	471,25
24.	ECHO TV	magyar	kereskedelmi	C.23	487,25
25.	SPEKTRUM	magyar	kereskedelmi	C.25	503,25

26.	ZDF	német	kereskedelmi	C.26	511,25
27.	UNIVERSAL	magyar	kereskedelmi	C.27	519,25
28.	ARD	német	kereskedelmi	C.28	527,25
29.	VIASAT 3	magyar	kereskedelmi	C.29	535,25
30.	TV6	magyar	kereskedelmi	C.33	563,25
31.	FILM +	magyar	kereskedelmi	C.34	575,25
32.	PAX TV	magyar	kereskedelmi	C.35	583,25
33.	SPORT 2	magyar	kereskedelmi	C.40	623,25
34.	NGC	magyar	kereskedelmi	C.41	631,25
35.	VOX	német	kereskedelmi	C.42	639,25
36.	FILMMÚZEUM	magyar	kereskedelmi	C.43	647,25
37.	KABEL 1	német	kereskedelmi	C.44	655,25
38.	MINIMAX	magyar	kereskedelmi	C.45	663,25
39.	PV	magyar	kereskedelmi	C.46	671,25
40.	DISNEY	magyar	kereskedelmi	C.47	679,25
41.	DIGI SPORT	magyar	kereskedelmi	C.50	703,25
42.	VIVA +	magyar	kereskedelmi	C.51	711,25
43.	M.MAX ADULT	magyar	kereskedelmi	C.52	719,25
44.	ORF 1	német	kereskedelmi	C.53	727,25
45.	KLUB SPORT	magyar	kereskedelmi	C. 55	743,25
46.	FEM 3	magyar	kereskedelmi	C.56	751,25
47.	LIFE NETWORK	magyar	kereskedelmi	C.58	767,25
48.	EUROSPORT	magyar	kereskedelmi	C. 63	807,25

Bővített programcsomag havi előfizetési díja nettó: 2520 Ft/hó + ÁFÁ-val: 3150 Ft/hó

A minden csomagban elérhető rádió műsorok az alábbiak:

Sor- szám	Rádióműsor		Továbbítási frekvencia Mhz
	Neve	Nyelve	
1.	Kossuth	magyar	104,5
2.	Bartók	magyar	105
3.	Petőfi	magyar	105,5
4.	Class FM	magyar	106
5.	Neo FM	magyar	106,5
6.	Helikon	magyar	107

Vendéglátóipari vállalkozói előfizetők részére a Szolgáltató egyedi szolgáltatási választéka és árajánlata érvényes!

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

## Terület megjelölése: Balatonszentgyörgy, Vörs

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

Alap programcsomag					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1.	SAT 1	német	kereskedelmi	A.4	135,25
2.	RTL	német	kereskedelmi	A.5	143,25
3.	HÁLÓZAT TV	magyar	kereskedelmi	A.6	151,25
4.	KESZTHELY TV	magyar	kereskedelmi	A.7	159,25
5.	DUNA	magyar	kereskedelmi	A.8	167,25
6.	M1	magyar	Közzszolgálati	O.6	175,25
7.	M2	magyar	Közzszolgálati	O.7	183,25
8.	TV 2	magyar	Közzszolgálati	O.8	191,25
9.	RTL KLUB	magyar	kereskedelmi	O.9	199,25
10.	M ATV	magyar	kereskedelmi	O.10	207,25
11.	HÍR TV	magyar	kereskedelmi	O.11	215,25
12.	NÓTA TV	magyar	kereskedelmi	O.12	223,25
13.	ORF TXT	német	kereskedelmi	F.1	231,25
14.	MUSICMAX	magyar	kereskedelmi	F.2	239,25
15.	PRO 7	német	kereskedelmi	F.3	247,25
16.	3 SAT	német	kereskedelmi	F.4	255,25
17.	CNN	angol	kereskedelmi	F.5	263,25
18.	DUNA 2	magyar	kereskedelmi	F.6	271,25

Alap programcsomag havi előfizetési díja nettó: 1424 Ft/hó + ÁFÁ-val: 1780 Ft/hó

Bővített programcsomag					
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási	
	Neve	nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz
1-18	Alap programcsomag				
19.	RTL 2	német	kereskedelmi	F.7	279,25
20.	SUPER RTL	német	kereskedelmi	F.8	287,25
21.	RAI UNO	olasz	kereskedelmi	F.9	295,25
22.	TV 5	francia	kereskedelmi	S.20	303,25
23.	SPORT 1	magyar	kereskedelmi	C.21	471,25
24.	ECHO TV	magyar	kereskedelmi	C.23	487,25
25.	SPEKTRUM	magyar	kereskedelmi	C.25	503,25
26.	ZDF	német	kereskedelmi	C.26	511,25
27.	UNIVERSAL	magyar	kereskedelmi	C.27	519,25
28.	ARD	német	kereskedelmi	C.28	527,25

29.	VIASAT 3	magyar	kereskedelmi	C.29	535,25
30.	FILM +	magyar	kereskedelmi	C.30	543,25
31.	TV6	magyar	kereskedelmi	C.33	563,25
32.	PAX TV	magyar	kereskedelmi	C.35	583,25
33.	SPORT 2	magyar	kereskedelmi	C.40	623,25
34.	NGC	magyar	kereskedelmi	C.41	631,25
35.	VOX	német	kereskedelmi	C.42	639,25
36.	FILMMÚZEUM	magyar	kereskedelmi	C.43	647,25
37.	RAI	német	kereskedelmi	C.44	655,25
38.	MINIMAX	magyar	kereskedelmi	C.45	663,25
39.	PV	magyar	kereskedelmi	C.46	671,25
40.	DISNEY	magyar	kereskedelmi	C.47	679,25
41.	DIGI SPORT	magyar	kereskedelmi	C.50	703,25
42.	VIVA +	magyar	kereskedelmi	C.51	711,25
43.	KLUB SPORT	magyar	kereskedelmi	C.52	719,25
44.	N24 PRIVATE SPI	magyar	kereskedelmi	C.55	743,25
45.	FEM 3	magyar	kereskedelmi	C.56	751,25
46.	LIFE NETWORK	magyar	kereskedelmi	C.58	767,25
47.	EUROSPORT	magyar	kereskedelmi	C.63	807,25

Bővített programcsomag havi előfizetési díja nettó: 2520 Ft/hó + ÁFA-val: 3150 Ft/hó

A minden csomagban elérhető rádió műsorok az alábbiak:

Sor- szám	Rádióműsor		Továbbítási frekvencia Mhz
	Neve	Nyelve	
1.	Kossuth	magyar	104,5
2.	Bartók	magyar	105
3.	Petőfi	magyar	105,5
4.	Class FM	magyar	106
5.	Neo FM	magyar	106,5
6.	Helikon	magyar	107

Vendéglátóipari vállalkozói előfizetők részére a Szolgáltató egyedi szolgáltatási választéka és árajánlata érvényes!

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

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

Szolgáltatás megnevezése	Díj Ft	Díj ÁFÁ-val Ft
Adminisztrációs díj	640 Ft + ÁFA = + 8 Ft + ÁFA/oldal=	800 Ft + 10 Ft /oldal
Áthelyezési díj	4000 Ft + ÁFA	5000 Ft
Aktiválási díj	5600 Ft + ÁFA	7000 Ft
Átírási díj	1600 Ft + ÁFA	2000 Ft
Belépési (Bekapcsolási) díj	28 400 Ft + ÁFA	35 000 Ft
Csökkentett előfizetési díj I.	420 Ft + ÁFA	525 Ft
Csökkentett előfizetési díj II.	1200 Ft + ÁFA	1500 Ft
Expressz kiszállási díj	4000 Ft + ÁFA	5000 Ft
Fizetési felszólítás díja (ajánlott lével)	640 Ft + ÁFA	800 Ft
Fizetés felszólítás díja (tértivevény)	720 Ft + ÁFA	900 Ft
Jeltovábbítási díj	0 Ft + ÁFA	0 Ft
Készülék behangolási díj	1200 Ft + ÁFA	1500 Ft
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj	Egyéni ajánlat alapján	
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja hó/db	560 Ft + ÁFA	700 Ft
Újrafelhasználásból adódó költség (szerződésben vállalt kötelezettség, idő előtti megszüntetése esetén)	12000 Ft + ÁFA	15000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja		
HBO szűrő	8000 Ft + ÁFA	10000 Ft
Digitális set – top – box	40000 Ft + ÁFA	50000 Ft
Set – top – box távkapcsoló	4000 Ft + ÁFA	5000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék		
HBO szűrő	1120 Ft + ÁFA	1400 Ft

Digitális set – top – box	12000 Ft + ÁFA	15000 Ft
Kikapcsolási díj	2000 Ft + ÁFA	2500 Ft
Kiszállási díj	2000 Ft + ÁFA	2500 Ft
Korlátozási díj	2000 Ft + ÁFA	2500 Ft
Előfizető által fizetendő kötbér	a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű	
Programcsomag módosítási díj	560 Ft + ÁFA	700 Ft
Rácsatlakozási díj	18800 Ft + ÁFA	23500 Ft
További vételi hely kiépítésének díja	Egyéni ajánlat alapján	
Visszkapcsolási díj	2400 Ft + ÁFA	3000 Ft
Vizsgálati díj/alkalom	4000 Ft + ÁFA + a mindenkori hatósági díj	5000 Ft + a mindenkori hatósági díj

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

## 2. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés

szerződés száma:.....  
előfizető azonosítója: .....

### Egyedi előfizetői szerződés

**Előfizető és Szolgáltató az alábbi adatok alapján és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt tartalommal kötik meg a szolgáltatási szerződést.**

#### 1. Szolgáltató adatai:

Szolgáltató neve:	Szolgáltató székhelye:
Ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartása:	Hibabejelentő szolgálat elérhetősége: Szolgáltató internetes honlapja:

#### 2. Az előfizető adatai:

(Kiskorú előfizetőnél a törvényes képviselő adatai is)

Név (születési név)	
Születési hely, idő/Cégszám	
Anyja neve/Képviselő neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Azonosító okmány típus, szám/Adószám	
Számlázási cím	
Telefonszám:	
Pénzforgalmi számlaszám*	
Előfizető jellege	egyéni <input type="checkbox"/> nem egyéni <input type="checkbox"/>
Igénybevétel jogcíme	tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> albérlő <input type="checkbox"/> hozzátartozó <input type="checkbox"/>

#### 3. Szolgáltatás tárgya: Vezetékes műsorjelelosztás (SZJ 64.20.30.0)

Programcsomag megjelölése: .....

#### 4. Szolgáltatás helye: ..... (....db előfizetői hozzáférési pont)

Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye:

.....  
Csatlakozás kiépítésének határideje: .....

\* Nem természetes személynél minden esetben, természetes személynél csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

**5. Díjak: szerződéskötéskor**

Előfizetési díj / hó	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
Belépési díj (egyszeri)	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
Óvadék	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
Egyéb:	..... Ft + ÁFA= ..... Ft

Díjfizetés módja	Előfizetési díjfizetés ütemezése
díjbeszedőnek nyugta ellenében <input type="checkbox"/>	havi (tárgyhó 20-ig) <input type="checkbox"/>
csекken <input type="checkbox"/>	negyedéves előre (középső hónap végéig) <input type="checkbox"/>
ügyfélszolgálatánál pénztári befizetés <input type="checkbox"/>	féléves előre (3. hónap végéig) <input type="checkbox"/>
banki átutalás <input type="checkbox"/>	éves előre (3. hónap végéig) <input type="checkbox"/>
csoportos beszedési megbízás <input type="checkbox"/>	
beszedési megbízás <input type="checkbox"/>	

- 6. Szolgáltatás kezdő időpontja:** 200... év ..... hó ..... napja  
szolgáltatás időtartama:  határozatlan  
 határozott .....-ig

**7. Egyéb (pl. akciós) feltételek:**

.....  
.....

**8. A szerződés megszüntetésének feltételei (Kivonat az ÁSZF-ből)**

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződésmódosítási ajánlatát.

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

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

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

b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

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

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

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

**9.** A szolgáltatás szünetelésének feltételeit az ÁSZF 11. pontja, a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

**10.** A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza, a szolgáltatás minőségére vonatkozóan a 14. pontban, a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a 11. pontban, a díjvisszatérítés rendjére vonatkozóan a 16. pontban, az előfizetőt megillető kötbér mértékére vonatkozóan a 14. és 16. pontban.

**11.** A szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentések a hibabejelentő szolgálatnál telefonon és az ügyfélszolgálatnál tehetők telefonon, személyesen vagy írásban (elektronikus vagy postai levél) a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt elérhetőségeken. A számlapanaszok bejelentése a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt ügyfélszolgálaton tehető személyesen vagy írásban.

A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 11.2., 14.14. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 15. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 14. pontja tartalmazza.

**12.** A szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetén (Kivonat az ÁSZF-ből)

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban, az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő, 10.2.1., 10.2.2., 10.2.3., és 10.2.4. pontok szerinti esetekben kerülhet sor. Az Előfizető által indítványozott

szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)

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

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

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

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

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

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

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

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető átírási díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

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

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

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

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

#### 10.2.4. a Szolgáltató módosítani kívánja az előfizetői szerződés lényeges feltételeit

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele feltételeinek módosítására (díjmódosítás, műsorcsomag változtatás) vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást javasol és az erre vonatkozó szerződésmódosítás iránti ajánlatáról értesíti az Előfizetőt az ÁSZF 4.5.1.a) pontjában foglalt közvetlen értesítés útján, az Előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön.

Amennyiben a Szolgáltató a szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül – az Előfizetőre hátrányos rendelkezés esetén 15 napon belül – az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

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

##### 10.2.4.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- e) a szolgáltatott műsorokért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek,
- f) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- g) programválaszték módosítása,
- h) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

##### 10.2.4.2. Műsorcsomag módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes és 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen értesítése mellett az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését megváltoztatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált műsorszolgáltatói piaci információk, valamint a műsordíjak gazdasági hatása és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján, vagy ha egyes programcsomagok tartalma megváltozik a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból (beleértve a műsorszolgáltatókkal kötött szerződés módosulását vagy megszűnését is), vagy a programcsomag megszüntetésre kerül.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjába nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

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

10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

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

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

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

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

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

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

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben 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 indokolja,

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

d) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában az a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősül:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbitésére, pontosítására, átfogalmazására irányul,  
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések).

A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában a c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül, ha

- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltágú csatornaváltoztatást,

- az egyes programcsomagok tartalma a szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a programszolgáltatókkal kötött megállapodásokra,
- a fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak,

a fogyasztói árindex változása.

10.5.2. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles.

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

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

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

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani más programcsomagra, programcsomag-módosítási díj megfizetése nélkül.

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

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

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató a 10.5.3. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt a 10.2.4. pont szerinti jogok illetik.

**13.** Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elő terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 16.4., 20. pontjai és a 4. sz. melléklete tartalmazza.

**14.** Az ÁSZF a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján érhető el.

### **15. Az Előfizető nyilatkozatai**

a) A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra/ingatlanhasználókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

b) Kijelentem, hogy a jelen Szerződés megkötésekor az alábbi előfizetői kategóriába tartozom:

egyéni előfizető                       nem egyéni előfizető

c) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkori érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján.

d) Kijelentem, hogy az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF – hatályos rendszeres és eseti díjakat, valamint költségtérítéseket is tartalmazó – kivonatát átvettem.

e) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.

f) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén a Szolgáltatót megillető kötbér) a hírközlési jogviszonyokra irányadó ágazati jogszabályok lényeges rendelkezéstől jelentősen eltérnek.

g) Tudomásul veszem, hogy az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatállományon kívüli és az ÁSZF 9.1. pontja szerinti adataimat a Szolgáltató kezeli, valamint az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.

h) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen                                       nem

i) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen                                       nem

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

.....  
szolgáltató

.....  
előfizető

**Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel )**

Hozzájárulok visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az Előfizető általi hírközlési szerződés szerint a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot jelen szerződés és az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse, a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.

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

.....  
az ingatlan tulajdonosa

### **3. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

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

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH-hoz vagy a Hírközlési és Média Biztoshoz:**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**2. Az ügyfélszolgálat Eht. 138. § (1) és (2) bekezdése szerinti működése, továbbá az általános szerződési feltételek Eht. 130. § (2) és (3) bekezdése szerinti hozzáférhetővé, illetve elérhetővé tétele és nyilvánosságra hozatala tekintetében az Eht. rendelkezéseinek megsértése esetén (természetes személy ügyében):**

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

**NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége**

7400 Kaposvár, Fő u. 57. (levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.) Tel: 82/510-868, fax: 82/510-661

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

**Gazdasági Versenyhivatal**

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

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

Keszthely Város Önkormányzat jegyzője  
8360 Keszthely, Fő tér 1. 83/505-500

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

Keszthely Városi Bíróság  
8360 Keszthely, Georgikon u. 16. 83/515-400

**6. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:**

Zala Megyei Békéltető Testület  
8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
(92) 550-514  
[zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

#### **7. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)  
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: (1) 311-7030  
Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

## 4. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

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

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

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

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

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

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

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

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



gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

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

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

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

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:  
a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,  
b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

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

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

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

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

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

#### **5. Az adatvédelmi felelős**

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Koloszár Zoltán  
beosztása: ügyvezető  
elérhetősége: 8360 Keszthely, Kossuth Lajos u. 45.

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

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

## 5. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

### Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje	7.1.	30 nap
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	14.3.	72 óra
3./A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	8.1.	95 %
4./Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	-	80.00 %
5./Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	-	60 dB $\mu$ V
6./Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	-	3 dB
7./Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	-	44 dB
8./Modulációs hibaarány (MER)	-	28 dB

**Kivéve:** az ÁSZF 1.sz. mellékletében megjelölt és az alábbiak szerint eltérő minőségű szolgáltatás:

### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),

- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

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

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

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

Kizárt esetek különösen:

- 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 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 igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

4./ 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 (max. 2 tizedesre).

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 adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség az elosztott szomszédos televíziós műsorcsatornák között.

7./ Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon.

8./ Modulációs hibaarány (MER): az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek 80 %-ában a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.