

# ***Általános Szerződési Feltételek***

**Szélmalom Kábeltévé ZRt.**

**Szeged-Kiskundorozsma, 2006. július 1.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME</b> .....	7
<b>1.1. Szolgáltató neve, címe</b> .....	7
<b>1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje</b> .....	7
<b>2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</b> .....	7
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI</b> .....	7
<b>3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás</b> .....	7
<b>3.1.1. Igénybejelentés</b> .....	8
<b>3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése</b> .....	8
<b>3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja</b> .....	9
<b>3.2.1. Általános feltételek</b> .....	9
<b>3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás</b> .....	9
<b>3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás</b> .....	9
<b>3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei</b> .....	9
<b>3.3.1. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek</b> .....	9
<b>3.3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek</b> .....	10
<b>3.4. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai</b> .....	14
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)</b> .....	14
<b>4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje</b> .....	14
<b>4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állása</b> .....	14
<b>5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE</b> .....	15
<b>5.1. Új szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének ideje</b> .....	15
<b>5.2. A bejelentett minőségi panaszok elhárítási ideje (hibaelhárítás határideje)</b> .....	15
<b>5.3. Szolgáltatás rendelkezésre állása</b> .....	15
<b>5.4. Vivőszint a szolgáltatás-hozzáférési ponton</b> .....	15
<b>5.5. Jelszintkülönbségek a szolgáltatás-hozzáférési pontokon</b> .....	16
<b>5.6. Vivő-zaj viszonya a szolgáltatás-hozzáférési pontokon</b> .....	16
<b>6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK</b> .....	17

<b>6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....</b>	<b>17</b>
<b>6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte.....</b>	<b>17</b>
<b>6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok</b>	<b>17</b>
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE. ....</b>	<b>18</b>
<b>7.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére.....</b>	<b>18</b>
<b>7.2. Szolgáltató joga a szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja .....</b>	<b>18</b>
<b>7.2.1. Egyoldalú szerződésmódosítás.....</b>	<b>18</b>
<b>7.2.2. Kétoldalú szerződésmódosítás lényeges módosítások esetén.....</b>	<b>19</b>
<b>7.2.3. Szerződésmódosítás díjmódosítás esetén .....</b>	<b>20</b>
<b>7.2.4. Szerződésmódosítás a programválaszték módosulása esetén.....</b>	<b>20</b>
<b>7.3. Áthelyezés .....</b>	<b>21</b>
<b>7.4. Átírás .....</b>	<b>21</b>
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>21</b>
<b>8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére</b>	<b>21</b>
<b>8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt.....</b>	<b>22</b>
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>22</b>
<b>9.1. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű mellett.....</b>	<b>22</b>
<b>9.2. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására díjtarozás esetén .....</b>	<b>22</b>
<b>9.3. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozásának feloldása .....</b>	<b>23</b>
<b>10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>23</b>
<b>10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról .....</b>	<b>23</b>
<b>10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról.....</b>	<b>23</b>
<b>10.3. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....</b>	<b>24</b>

10.4.	Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezmény visszafizetési kötelezettsége.....	25
10.5.	Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	25
11.	A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE.....	25
11.1.	A hibabejelentő elérhetősége.....	25
11.2.	Vállalt hibaelhárítási célértékek.....	25
11.3.	A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete....	25
12.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE) .....	26
12.1.	Ügyfélszolgálat működése .....	26
12.2.	Ügyfélszolgálat eljárási rendje.....	26
13.	ELŐFIZETŐ JOGAI A 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.....	27
13.1.	Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	27
13.2.	Kötbér és kártérítési igények intézése .....	28
13.3.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke .....	29
13.4.	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	29
13.5.	Felügyeleti Szervek címei és elérhetőségei.....	30
14.	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	30
15.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	30
15.1.	A kezelt adatok köre.....	30
15.2.	Adatbiztonság.....	30
15.3.	Információszolgáltatás, betekintés.....	31
16.	DÍJSZABÁS .....	31
16.1.	Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások.....	31
16.2.	Egyszeri díjak .....	31
16.3.	Rendszeres díjak.....	31
16.4.	Díjazási időszakok.....	31
16.5.	Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	31
16.6.	Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei .....	32
16.7.	Díjfizetés és számlázás módja, ideje.....	32
17.	A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEK BEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....	32

<b>18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>32</b>
<b>19. VIS MAIOR .....</b>	<b>32</b>
<b>20. IRÁNYADÓ JOG.....</b>	<b>32</b>

### ***MELLÉKLETEK***

- 1. számú melléklet: Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások**
- 2. számú melléklet: Díjszabás**
- 3. számú melléklet: Igénybejelentő lap**
- 4. számú melléklet: Előfizetői szerződés**
- 5. számú melléklet: Adatkezelési szabályzat**
- 6. számú melléklet: Kiegészítő megállapodás**

A Szélmalom Kábeltévé ZRt. (továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató Által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul!

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval előfizetői szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF módosulásáról, és leglényegesebb rendelkezéseiről. Az előfizető ellenkező nyilatkozata hiányában az értesítéskor megjelölt időpontban, de legalább az értesítést követő 30. napon az Általános Szerződési Feltételek a korábban megkötött szerződéseket módosítják és kiegészítik.

**Ezen ÁSZF 2006. július 1-jén lép hatályba.**

**Az ÁSZF módosítás elkészítésének dátuma: 2006.05.29.**

## **1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

### **1.1. Szolgáltató neve, címe**

Szélmalom Kábeltévé ZRt.  
6791 Szeged-Kiskundorozsma  
Széksósi út 12.

### **1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje**

Szélmalom Kábeltévé ZRt. Ügyfélszolgálat  
6791 Szeged-Kiskundorozsma  
Széksósi út 12.

Telefon: (+36-62) 463-444  
(+36-40) 823-444

Fax: (+36-62) 463-444  
(+36-40) 823-444

Email: [ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu)

Web: [www.szelmalomktv.hu](http://www.szelmalomktv.hu)

Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:

Hétfőn 8 – 15 óráig

Kedden 14 – 18 óráig

Szerdán 8 – 15 óráig

Csütörtökön 14 – 18 óráig

Pénteken 8 – 12 óráig

## **2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

SZJ6420300 Vezetékes műsorelosztás

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

### **3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

### **3.1.1. Igénybejelentés**

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a Szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban teheti meg. Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, a 3. számú melléklet szerint, melyet az Ügyfélszolgálaton lehet átvenni, és az Igénylő kitöltve juttat vissza. Tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat:

- Természetes személy előfizető esetén az Igénylő nevét (születési nevét), állandó lakcímét, személyi igazolvány számát, anyja nevét, születési helyét és idejét, a címet, ahová a vételi helyet kéri, az ingatlan jellegét (Egyéni, közület stb.), a dátumot és az Igénylő aláírását.
- Nem természetes személy előfizető esetén az Igénylő nevét, címét, cégjegyzékszámát, vagy más nyilvántartási számát, adószámát, bankszámlaszámát, a címet, ahová a vételi helyet kéri, az ingatlan jellegét (Egyéni, közület stb.), a dátumot és az Igénylő aláírását.

Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt legfeljebb 30 napon belül teljesíti, és erről valamint arról, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést, értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti.

### **3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése**

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 30 napon belül visszaigazolja. Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése az Ügyfélszolgálaton, illetve az Előfizető vételi helyén történhet azzal, hogy a kétpéldányos – 4. számú melléklet szerinti – Előfizetői szerződést mindkét szerződő fél (illetve képviselője) aláírja. Az előfizetői szerződés létrejöhet szóban, illetve ráutaló magatartással is. A szóban megkötött előfizetői szerződés a szerelési munkalap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.

Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával, szóban tett nyilatkozatával vagy ráutaló magatartással tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a Szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a Szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes 2. számú mellékletben lévő Díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint a Szolgáltatás rendeltetésszerű felhasználására.



## **3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja**

### **3.2.1. Általános feltételek**

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az előfizető és a szolgáltató között megkötött egyedi „Előfizetői szerződés” alapján.

Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga azon területekre terjed ki, ahol már működő hálózatot üzemeltet.

Az előfizető a szolgáltatást a helyi fejállomáson keresztül veheti igénybe.

### **3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás**

Szolgáltató és előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik a határozott idő elteltével.

### **3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás**

Szolgáltató és előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik előfizető felmondása esetén a felmondási idő elteltével. Szolgáltató a szerződést csak a jogszabályban meghatározott esetekben mondhatja fel.

## **3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei**

### **3.3.1. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek**

Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését a 2. számú melléklet szerinti díjszabásban meghatározott mindenkor belépési díj megfizetése ellenében vállalja. Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj mértékét mérsékelheti.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a szükséges szerelési és villamossági munkákat ingatlanán elvégezze, amely munkálatok során Vállalkozó köteles a hatályos szabványok rendelkezéseit megtartani. Előfizető egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az ingatlanán lévő vonali hálózat eltávolítására nem jogosult, a vonali kábel ingatlanán történő fennmaradását tűrni köteles, a vezetékjog érvényességéhez szükséges intézkedések megtételéhez hozzájárul.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a felszerelt vezetékeken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változtatást eszközölni kizárólag Vállalkozó jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali kábel áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal – Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli.

Előfizető jogosult indoklás nélkül az Előfizetői szerződéstől elállni mindaddig, amíg a kábelépítési munkálatokat Szolgáltató el nem kezdi. Ez esetben Vállalkozó a befizetett belépési díjat haladéktalanul köteles Előfizetőnek – kamatmentesen – visszafizetni.

Az építés megkezdését követő előfizetői elállás esetén Szolgáltatót megilletik az építéssel kapcsolatban addig felmerült költségek.

Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül vállalja.

Szolgáltató a lakáson belüli szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításával kapcsolatosan Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti.

Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, fenti előírásokat meghaladó előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel.

Ilyen igénynek minősülnek az alábbiak:

- Előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel
- Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri
- Előfizető erősítő felszerelését kéri
- Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel
- Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri
- Előfizető esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt

Szolgáltató a minőségi célértékek teljesülésének értékelésénél egy darab szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését veszi alapul, amely a lakásban nem tartalmaz olyan passzív eszközt (előfizetői aljzat, osztó, iránycsatoló stb.), amely csillapítása nagyobb lenne 2 dB-nél. Amennyiben Előfizető kérésének megfelelően további szolgáltatás-hozzáférési pontok kerültek kialakításra, vagy 2 dB-nél nagyobb csillapítású passzív eszköz (előfizetői aljzat, osztó, iránycsatoló stb.) került beépítésre, úgy Előfizető tudomásul veszi, hogy a minőségi célértékek teljesüléséhez erősítő felszerelése válhat szükségessé, amelyet Szolgáltató kiegészítő létesítési díj ellenében vállal. A felszerelt erősítő üzemeltetése – így különösen annak megfelelő beállítása – Előfizető felelősségi körébe tartozik.

### **3.3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek**

Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokat – választása szerint – titkosítás nélkül (kódolatlanul) vagy titkosítva (kódoltan) juttatja el Előfizetőhöz. A kódoltan eljuttatott Előfizetői szolgáltatások vételéhez Előfizetőnek egy dekóderre van szüksége, melyet a 6. számú mellékletben foglalt feltételekkel Szolgáltató biztosít. Azon szolgáltatások felsorolását, amelyek dekóderrel vehetők igénybe az 1. számú melléklet tartalmazza.

Abban az esetben, ha Szolgáltató egy kódolatlanul biztosított Előfizetői szolgáltatás esetében áttér a kódolt továbbítási módra, úgy az áttérés időpontjában meglévő Előfizetőinél köteles az áttérés költségeinek viselésére.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői szerződés keltétől kezdődően, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezését az 1. számú melléklet, díját a 2. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra is, hogy amennyiben az 1. számú mellékletben rögzített csatornák valamelyike megszűnik, vagy annak vétele a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból lehetetlenné válik, helyette a szolgáltató lehetőség szerint másik csatornát biztosít.

Szolgáltató az általa végzett műszaki szolgáltatásért felelősséget vállal. Előfizető tudomásul veszi, hogy a magyar és külföldi programok vételét befolyásoló műszaki-, adó-, technikai-, terjesztési- és terjedési, illetve minden a szolgáltató hálózatán kívül álló műszaki okból adódó vételromlás, zavarás, vételkiesés, energia-kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén a szolgáltatót felelősség nem terheli.

A szolgáltató jelszolgáltatási kötelezettsége a szolgáltatás-átadási pontig tart. Ez a kötelezettség a szolgáltató hálózatában (vonali és házhálózat) bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák Előfizető által történő bejelentésére Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán van lehetőség, minden nap, 24 órán keresztül. Amennyiben Előfizető a megadott címen egy vételi hellyel rendelkezik, és az előfizetői hálózatba a lakásban nem került beépítésre 2 dB-nél nagyobb csillapítású passzív eszköz (előfizetői aljzat, osztó, iránycsatoló stb.), akkor a szolgáltatás-átadási pontnak az előfizetői kábel végpontját kell tekinteni. Minden más esetben a szolgáltatás átadási pontjának az Előfizető lakásába érkező kábel első toldási (elosztási) helyének bemeneti pontját kell tekinteni.

Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az előfizető ingatlanán belüli hálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

A szolgáltatás-átadási pont és a csatlakoztatott (előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító eszközök hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Amennyiben Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező kép- és hangminőségromlás (pl. az épületben üzemelő hibás elektromos berendezések, CB rádió, amatőr adóvevő berendezés stb.) esetén díjvisszatérítésnek helye nincs. A vételzavarok kivizsgálására a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala az illetékes.

#### A szerződés teljesítése érdekében a szolgáltató köteles

- az előfizetői szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását
- karbantartani hálózatát,
- az előfizető sürgősen háborítása nélkül - nappal bármikor, az esti órákban pedig adásidőben – ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

#### A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni
- tűrni, hogy a lakáson belüli kábelépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítást a szolgáltató elvégezze
- tudomásul venni, hogy a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban
- a lakáson belüli erőszakos rongálás, illetve szakszerűtlen szerelés következtében fellépő javítás költségét vállalni
- kötelezettséget vállalni arra, hogy a fentiekben túlmenően az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan a szolgáltatót ért károsodást megtéríti
- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik
- biztosítani az épületben lévő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközök áramellátását, valamint biztosítani a szolgáltató részére a hozzáférhetőséget
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat
- biztosítani a rendszer szolgáltató általi ellenőrzését, lakásba való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett.

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani nem jogosult.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt lakásból bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tényt az előfizető köteles a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ezáltal a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét – külön megállapodás vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában – Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Az előfizető a díjat a szolgáltató ügyfélszolgálatán a pénztárba befizetve is teljesítheti. Késedelmes fizetés esetén a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Előfizető felel az Előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás elvégzésének megakadályozásából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a jelszolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti szerződészegésnek minősül.

Minden, nem a szolgáltatótól származó dekóder, zavaroszűrő illetve egyéb berendezés (továbbiakban dekóder) használata, amelynek célja valamely programnak kizárólag az előfizetők meghatározott köre részére történő vételi lehetőség biztosítása, szerződésellenes cselekménynek minősül. Ilyen dekóder használata esetén Szolgáltatót 2. számú mellékletében meghatározott általános kártérítés összege illeti meg.

Amennyiben egy előfizető az általa előfizetett szolgáltatásnál magasabb szintű szolgáltatást (programcsomagot) képes igénybe venni, úgy azt köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztása programcsomag jogosulatlan vételének, illetve súlyos szerződészegésnek minősül, amiért Szolgáltató a 2. számú mellékletében meghatározott általános kártérítésre jogosult.

Szolgáltató általános kártérítés megfizetését kizárólag az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetben kérheti Előfizetőtől. Amennyiben Előfizető általános kártérítés fizetésével kapcsolatos cselekményét elismeri, úgy Szolgáltató és Előfizető közötti megállapodás esetén (ilyen lehet például adott programcsomag meghatározott ideig történő előfizetése) Szolgáltató az általános kártérítés megfizetésétől eltekinthet. Ha Előfizető a kártérítés jogalapját vitatja, úgy Szolgáltató bírói úton kérheti követelése érvényesítését.

Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A magyar és külföldi műsorprogramok vételét befolyásoló műszaki, adó, technikai, terjesztési, terjedési, illetve minden a kábeltelevíziós hálózaton kívül álló műszaki okból adódó vételromlás, zavar, vételkiesés, energia kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén szolgáltatót felelősség nem terheli

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltató Ügyfélszolgálatán leadni.

### 3.4. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai

Területi korlát: az előfizetői szolgáltatások Szolgáltató hálózatán kívül nem érhetőek el. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen.

## 4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)

### 4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje

Az Igénylő által benyújtott Igénybejelentő lapot Szolgáltató 30 napon belül bírálja el.

### 4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állása

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától a szolgáltatás Előfizető rendelkezésére áll.

Szolgáltató biztosítja az előfizetők részére a szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$1 - \frac{\text{összes hibásan teljesített órák száma}^*}{\text{napok száma az évben} \times 24 \times \text{előfizetők száma}}$$

\*Számítási módja: A szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő egyenlő az összes hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 19. pontja szerint)
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve

- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

A rendelkezésre állás számításakor az adott előfizető esetében a hibásan teljesített időt súlyozni kell a jelkimaradás, illetve minőségromlás által érintett csatorna számmal. Az előfizető számára elérhető (előfizetett) teljes csatorna szám súlyértéke 1. A súlyozásban a szolgáltató nem különbözteti meg az egyes csatornákat

## 5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

### 5.1. Új szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének ideje

A mutató az előfizetői szerződés megkötése és a szolgáltatás tényleges igénybevétele között eltelt időt mutatja.

Az új szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének Szolgáltató által vállalt határideje 30 nap.

A mutató származtatása számítással történik. Szolgáltató a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe teszi az egyes létesítéseket, és a darabszám alsó 80 %-ának felső időbeli korlátja adja a mutató értékét.

### 5.2. A bejelentett minőségi panaszok elhárítási ideje (hibaelhárítás határideje)

A mutató az Előfizető hibabejelentése és a hiba Szolgáltató által történt elhárítása között eltelt időt mutatja.

A hibaelhárítás vállalt cél- és minimumértéke 72 óra.

A mutató származtatása számítással történik. Szolgáltató a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe teszi az egyes hibabejelentéseket, és a darabszám alsó 80 %-ának felső időbeli korlátja adja a mutató értékét.

### 5.3. Szolgáltatás rendelkezésre állása

A mutató szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének arányát mutatja a teljes elvi szolgáltatási időhöz képest.

A mutató származtatása az alábbi számítással történik.

$$100 - \frac{\text{SZKT} \times 100}{\text{napok száma az évben} \times 24 \times \text{előfizetők száma}}$$

SZKT = Szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetők (hiba, karbantartás, felújítás, átalakítás stb. miatt) száma x kiesés ideje

A szolgáltatás rendelkezésre állásának vállalt cél- és minimumértéke 95 %

### 5.4. Vivőszint a szolgáltatás-hozzáférési ponton

A mutató a szolgáltatás-hozzáférési pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értékét mutatja. A vivőszint (VSZ) vállalt célértéke az előfizetői szolgáltatási pontokon:

60 dB $\mu$ V <= VSZ <= 80 dB $\mu$ V. A vivőszint minimumértéke 50 dB $\mu$ V.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsirányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

Előfizetői létszám a szolgáltatási területen	Mérések száma törzsirányonként
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6

<b>Előfizetői létszám a szolgáltatási területen</b>	<b>Mérések száma törzsrányonként</b>
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9
20001-25000	10
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

#### **5.5. Jelszintkülönbségek a szolgáltatás-hozzáférési pontokon.**

A mutató a szolgáltatás-átadási pontokon, a szomszédos televíziócsatornák között mért legnagyobb jelszintkülönbségeket mutatja. A szomszédos televízió csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség vállalt célértéke 3 dB, minimumértéke 6 dB.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsrányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

<b>Előfizetői létszám a szolgáltatási területen</b>	<b>Mérések száma törzsrányonként</b>
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9
20001-25000	10
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

#### **5.6. Vivő-zaj viszonya a szolgáltatás-hozzáférési pontokon**

A mutató az egyes televízió csatornákon mért vivő/zaj (C/N) viszonyt mutatja. A vivő/zaj viszony vállalt célértéke C/N  $\geq$  44 dB, minimumértéke 28 dB.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsrányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

<b>Előfizetői létszám a szolgáltatási területen</b>	<b>Mérések száma törzsrányonként</b>
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9
20001-25000	10



<b>Előfizetői létszám a szolgáltatási területen</b>	<b>Mérések száma törzsirányonként</b>
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

## **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

### **6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Előfizető neve (Születési neve)

Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye), illetve székhelye

Előfizető anyja neve

Előfizető születési helye és ideje

Nem természetes személy esetén Előfizető cégjegyzékszama, adószama, illetve más nyilvántartási száma, bankszámlaszama

Előfizető távközlési elérhetősége

Létesítés címe, és a vételi hely típusa (egyéni vagy nem egyéni előfizető)

Díjkiegyenlítés módja

Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről

Ha a természetes személy előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének neve, leánykori neve, állandó lakcíme vagy tartózkodási helye, anyja neve, születési helye és ideje.

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlanoknak, amelyekre az Előfizetői szerződést meg kívánja kötni, úgy az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges a szerződés megkötéséhez.

### **6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

### **6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok**

Szolgáltató határozatlan idejű előfizetői szerződést kizárólag annak az ingatlanoknak a tulajdonosával köt, ahol a szolgáltatás-hozzáférési pontot Előfizető létesíttetni kívánja.

Amennyiben egy Előfizető nem rendelkezik tulajdonosi meghatalmazással Előfizetői szerződés megkötésére, úgy vele kizárólag határozott idejű szerződés köthető. Ilyen szerződés esetében a határozott időtartam alatt igényelt szolgáltatás díja előre, szerződéskötéskor esedékes.

Szolgáltató által kikötött legrövidebb szerződési időszak 6 hónap. Ezen időszaknál magasabb értéket köthet ki Szolgáltató, ha az előfizető valamely marketingtevékenység keretében, a szokásos belépési díjnál kedvezőbb feltételekkel létesített szolgáltatás-hozzáférési pontot.

**7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.**

**7.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére**

A szerződésmódosítást az előfizető, vagy az általa meghatalmazott személy kérheti Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. Az előfizető szerződésmódosítási szándékát jelezheti telefonon is. A szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges, kétpéldányos igénybejelentő lapot és módosított előfizetői szerződést. Az igénybejelentő lap és az előfizetői szerződés egyik, aláírt példányát az előfizető köteles visszaküldeni a szerződés módosítás érdekében.

Az előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes.

Az igényelt szolgáltatás módosítását előfizető akkor kérheti, ha nincsen esedékes díjtartozása. A módosításért szerződésmódosítási díjat kell fizetni, melynek összegét a 2. számú melléklet tartalmazza. A Szerződésmódosítási díj megfizetésétől Szolgáltató marketingtevékenysége keretében eltekinthet.

**7.2. Szolgáltató joga a szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja**

Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően az előfizetőt értesíteni, kivéve, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítás kizárólag az előfizető számára kedvező változásokat tartalmaz.

Az előfizető értesítése általában a módosítással érintett előfizetők közvetlen, írásbeli, a változások hatályba lépését 30 nappal megelőző értesítésével (értesítés levélben) történik. Szolgáltató a módosításokat közzéteszi honlapján és Ügyfélszolgálatán is.

Ha a módosítás nem érinti a szolgáltatási csomagok összetételét, illetve az nem a szolgáltatási díjak emelkedésére irányul, akkor az értesítés történhet az érintett előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszakos lapban feladott közlemény útján, vagy ennek hiányában a Szolgáltató minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban közzétett közleményében is.

**7.2.1. Egyoldalú szerződésmódosítás**

Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosításán az előfizetői szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak olyan módosítását érti, amikor az előfizető által igénybe vett szolgáltatás feltételeiben

Szolgáltató egyoldalú nyilatkozata alapján, előfizető előzetes értesítése mellett, változások állnak be.

Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani azzal, hogy – ha jogszabály vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik – az nem eredményezheti az előfizetői szerződés lényeges módosítását:

- 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
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a csatornaváltoztatást, valamint, ha az egyes programcsomagok tartalma a szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a programszolgáltatókkal kötött megállapodásokra
- A szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.
- ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. fejállomás cseréje, a hálózat jellégének megváltozása)

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosítással érintett előfizetőket jelen ÁSZF 7.2. pontjában meghatározott módon értesíti, és egyben tájékoztatja az előfizetőket megillető egyoldalú felmondás feltételeiről. Amennyiben Előfizető a módosításokat nem fogadja el, úgy jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizetői értesítésnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírása
- a módosítások hatálybalépésének időpontja
- a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- a módosítás indokolása
- az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok

### **7.2.2. Kétoldalú szerződésmódosítás lényeges módosítások esetén**

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

Szolgáltató lényeges módosításnak minősülő változtatások esetén – ha nem jogosult egyoldalú szerződésmódosításra – kétoldalú szerződésmódosítást kezdeményez. Ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével – a módosítások elfogadásának minősül.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az 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. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a szolgáltató a programszolgáltatónak felróható okból, vagy más, a szolgáltató érdekkörén kívül álló okból kiesett műsorcsatornát más műsorral pótolja, illetve a programkínálatban ideiglenesen elhelyezett, és az 1. számú mellékletben ekként megjelölt programot más műsorral pótolja a szolgáltatási díjak változatlanul hagyása mellett.

### **7.2.3. Szerződésmódosítás díjmódosítás esetén**

A kábeltelevíziós szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A szolgáltatások díját szolgáltató a felmerülő költségeit és megtérülési szempontokat figyelembe véve határozza meg.

Az előfizetési díjakat Szolgáltató minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal előző évi fogyasztói árindexének figyelembe vételével, valamint a Szolgáltató gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülményeket is figyelembe véve módosítja. Ilyen körülménynek minősül különösen:

- működési költségek emelkedése
- programválaszték módosulása
- hálózat műszaki korszerűsítése
- jogszabályváltozás

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével – elfogadásnak minősül. Amennyiben az Előfizető a módosításokat nem fogadja el, úgy Szolgáltató jogosult az illetékes bíróságtól kérni a szerződés módosításának kimondását. Szolgáltató a szerződés módosításáról szóló értesítésében köteles felhívni előfizető figyelmét a jelen pontban foglalt észrevétel-tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményére.

### **7.2.4. Szerződésmódosítás a programválaszték módosulása esetén**

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Annak érdekében, hogy a választékot az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani a módosítást megelőzően piackutatást végez az előfizetők körében, valamint előzetesen felméri a rendelkezésre álló kínálatot.

Szolgáltató a műsorkínálat kialakítása során az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

### **7.3. Áthelyezés**

Ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az előfizetői jogviszony szünetel.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének anyagköltségét és munkadíját köteles megtéríteni. Az áthelyezés munkadíját a 2. számú melléklet tartalmazza, míg a várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembe vételével Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad. Az áthelyezés 1 vételi helyre vetített összege nem lehet több, mint a mindenkor fizetendő belépési díj összege.

### **7.4. Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az Előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg.

Átírás esetén a 2. számú mellékletben foglaltak szerint átírási díjat kell fizetni. Az átírás teljesítését Szolgáltató az átírás kérelmezését követő 60 napon belül teljesíti.

Amennyiben Szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti, úgy minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán köteles jóváírni.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére**

Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 6 hónapig szüneteltethető.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért Előfizető egyszeri, szerződésmódosítási díjat köteles fizetni, melynek összegét a 2. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén Előfizetőt csökkentett díjfizetési kötelezettség terheli, melynek mértékét a 2. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

## **8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt**

Ha a szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartás –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére – a hatályos jogszabályokban meghatározott módon – az előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként a 48 órát nem haladhatja meg.

Ha a szünetelés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, akkor szolgáltató az adott hónap szolgáltatási díját a következő havi számlában Előfizetőnek jóváírja. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior és Szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett, azaz az adott helyzetben úgy járt el, ahogy az tőle elvárható.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI**

### **9.1. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű mellett.**

**Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult szolgáltatását fenti módon korlátozni**

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, és e cselekményt Szolgáltató felszólítására sem szünteti meg.
- Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles

### **9.2. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására díjtartozás esetén**

Amennyiben Előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot, nem közölt megfelelő okot késedelmét illetően, továbbá fizetéshalasztást nem kért, úgy szolgáltató írásban hívja fel Előfizetőt tartozása rendezésére, késedelme kimentésére vagy fizetéshalasztás iránti kérelem előterjesztésére. (Az

Általános Szerződési Feltételek szerint vagyoni biztosítéknak kell tekinteni az előfizető által történt óvadék fizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet.)

Amennyiben Előfizető egy adott számlát határidőben nem fizet meg és emiatt díjtartozása keletkezik, úgy Szolgáltató vagy jogi képviselője – ajánlott levélben – hívja fel Előfizetőt tartozása rendezésére. Ilyen felszólítás esetén Szolgáltató a 2. számú melléklet szerinti Díjszabásban meghatározott összegű díjat számít fel.

Az előfizetőnek küldött felszólításban Szolgáltató közli Előfizető díjtartozásának összegét és jogcímét, a befizetésre szabott póthatáridőt, valamint azt, hogy a befizetés esetleges elmaradása esetén Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozhatja.

### **9.3. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozásának feloldása**

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

Előfizető a korlátozás feloldásáért a 2. számú mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról**

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani.

### **10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának határideje az előfizető szerződésszegésének, valamint az előfizető díjtartozásának esetét kivéve 60 nap. Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt írásban, tértivevényes levélben köteles értesíteni.

A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját, és mindent amit a jogszabályok Szolgáltatónak kötelezővé tesznek.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követő 3 napon belül nem szünteti meg
- Az előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- Az előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha 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 az előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az elektronikus hírközlésről szóló törvény 137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői szerződésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Az előfizetői értesítésekért Előfizető által fizetendő díj összegét a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetőnek címzett tértivevényes levélben történő értesítéssel teheti meg.

Ha a szolgáltató az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja. A rendes felmondást indokolni kell

### **10.3. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A bruttó 100 Ft összeg alatti túlfizetést a szolgáltató csak személyesen, az ügyfélszolgálaton téríti vissza.



Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat, az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az előfizető a díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

#### **10.4. Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezmény visszafizetési kötelezettsége**

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

#### **10.5. Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a szolgáltatónak. Amennyiben ezen kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, és az átadott eszközök értékét az előfizetői szerződésben vagy más megállapodásban Szerződő Felek rögzítették, a szolgáltató jogosult azonnali végrehajtási eljárást indítani az átadott eszközök értékének megtérítése érdekében.

### **11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE**

#### **11.1. A hibabejelentő elérhetősége**

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, vagy az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben.

Ügyfélfogadási időn kívül az Ügyfélszolgálat telefonszámán, üzenetrögzítőre lehet hibabejelentést tenni.

#### **11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek**

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 98%-ában nem több mint 72 óra

#### **11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

Hiba esetén az előfizető bejelentéssel élhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon, vagy üzenetrögzítőn keresztül.

A bejelentett hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálat munkalapot készít, melyen feltüntetésre kerülnek az előfizető adatai, a bejelentés időpontja, a hibajelenség és az egyeztetett időpont.

A kiállított munkalapok alapján a karbantartó a hibát elhárítja, és a hiba kijavítására tett intézkedést a munkalapra rávezeti. Előfizető a hiba kijavítását aláírásával igazolja.

A karbantartótól visszaérkezett munkalapokat az Ügyfélszolgálat feldolgozza, hogy az előfizetői hibabejelentéssel kapcsolatos adatok később is rendelkezésre álljanak. Szolgáltató a munkalapokat – az adatkezelési szabályok betartásával – 5 évig, azaz az Előfizetői igények elévülésig köteles megőrizni.

## **12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)**

### **12.1. Ügyfélszolgálat működése**

Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére Ügyfélszolgálatot működtet, mely munkanapokon az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időben áll az előfizetők rendelkezésére.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

### **12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje**

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Szolgáltató Ügyfélszolgálat a hozzá érkező egyes panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről értesíti előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (Szeged, Rákóczi tér 1.), illetve a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (Szeged, Csongrádi sugárút 15.) is fordulhat panaszával.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Szegedi Városi Bíróság az illetékes

Ha az előfizetendő a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami szolgáltató felróható

magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak a 2. számú mellékletben meghatározott kamatát, Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy Előfizetőnek visszafizeti.

Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Irodájánál (Szeged, Csongrádi sugárút 15.) vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

### ***13. ELŐFIZETŐ JOGAI A 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***

#### **13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A magyar és külföldi műsorprogramok vételét befolyásoló műszaki, adó, technikai, terjesztési, terjedési, illetve minden a kábeltelevíziós hálózaton kívül álló műszaki okból adódó vételromlás, zavar, vételkiesés, energia kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén szolgáltatót felelősség nem terheli.

A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez az az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt

hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkenetéséhez, vagy kiküszöbölésére szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

### **13.2. Kötbér és kártérítési igények intézése**

Amennyiben szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy Előfizető a kár elhárítása érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt Szolgáltató Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti. Kötbért kell fizetni, a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén, illetve hibás teljesítés esetén, ha a hibát Szolgáltató a vállalt határidőig nem hárítja el.

Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával Előfizető számláján jóváírja, vagy azt Előfizető választása szerint Előfizető részére visszafizeti. Havi díjfizetés esetén Szolgáltató Előfizető számláján írja jóvá a kötbér összegét. Előfizető a kötbér összegét meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Szolgáltató a 100 Ft alatti kötbért nem téríti meg, hanem a következő havi számlában írja jóvá.

Szolgáltatás késedelmes teljesítése esetén, azaz ha Szolgáltató az Előfizetői szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít szolgáltatás-hozzáférési

pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles. A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj egy napra vetített összegének nyolcszorosa.

Amennyiben Szolgáltató jelen ÁSZF szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű jelkimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizetői szerződés alapján, az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a felhasznált) nettó 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) nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást Előfizető Szolgáltató érdekkörében felmerült okból a vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben (jel-zaj viszony) képes csak igénybe venni, Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

### **13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

Ha egy előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.

### **13.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül válaszol az előfizetőnek.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre 5 éves elévülési időn belül van lehetőség - és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget az előfizető részére visszafizeti.

Az előfizetői szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók. Szerződő Felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitákat kötelesek tárgyalásos úton rendezni. Amennyiben a tárgyalások eredménytelennek bizonyulnak, úgy Előfizető jogosult a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (Szeged, Rákóczi utca 1.) és/vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda (Szeged, Csongrádi sugárút 15.) és/vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője közreműködését kérni a vita rendezésének érdekében. Amennyiben a vita más úton nem rendezhető, úgy Szerződő Felek a Szolgáltató székhelye szerinti Szeged Városi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el

### **13.5. Felügyeleti Szervek címei és elérhetőségei**

#### Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A területileg illetékes iroda címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

#### Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség:

Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

#### Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

### **14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A végberendezés (saját rádió és televízió műsorvevő készülék, modem, egyéb interfész) műszaki állapotáért, vételképességéért Szolgáltatót sem felelősség, sem kötelezettség nem terheli.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak megfelelő műszaki állapotban lévő készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik.

### **15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

#### **15.1. A kezelt adatok köre**

Szolgáltató előfizetőnek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak. **Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó részletes szabályokat Szolgáltató Adatkezelési szabályzata tartalmazza (ÁSZF 5. számú melléklet).**

#### **15.2. Adatbiztonság**

Szolgáltató az előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

Szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik
- a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

Szolgáltató fenti tájékoztatási kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy Szolgáltató előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

Ha a távközlési szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

Az fenti bekezdésben foglaltak szerinti kimutatás a jogszabályokban foglalt kivételekkel nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség.

Ha az előfizető a távközlési szolgáltatótól az fenti két bekezdésben foglaltaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a távközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

### **15.3. Információszerzés, betekintés**

Szolgáltató az előfizető adatairól kizárólag az Előfizetőnek szolgáltat információkat és biztosítja Előfizetőnek a betekintés jogát kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

## **16. DÍJSZABÁS**

### **16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások**

1. számú melléklet szerint

### **16.2. Egyszeri díjak**

2. számú melléklet szerint

### **16.3. Rendszeres díjak**

2. számú melléklet szerint

### **16.4. Díjazási időszakok**

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

### **16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások**

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban.

Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást előfizető.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet

#### **16.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei**

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak a 2. számú mellékletben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

#### **16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje**

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki, melyet a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal eljuttat Előfizetőhöz. Amennyiben a számla nem érkezik meg tárgyó 5. napjáig, úgy Előfizető köteles azt Szolgáltatónak bejelenteni.

A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A késedelmes teljesítésért előfizető felelősséggel tartozik.

Előfizető díjfizetési kötelezettséget készpénzátutalási megbízáson történő postai befizetéssel, csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalással, banki átutalással, bankfiókban történő készpénzes befizetéssel vagy Szolgáltató Ügyfélszolgálatán készpénzes befizetéssel teljesítheti.

#### **17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

Más szolgáltató előfizetői szolgáltatása Szolgáltató hálózatán keresztül nem érhető el.

#### **18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és weboldalán tekinthető meg. Előfizető kérésére az ÁSZF egy példányát másolatban is biztosítja.

#### **19. VIS MAIOR**

Vis maiornak számít, tehát sem a szolgáltató, sem az előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl.: háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés miatti intézkedések esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak

#### **20. IRÁNYADÓ JOG**

Az Előfizetői szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.