RubiCom Digital
Korlátolt Felelősségű Társaság

Szolgáltató

Általános Szerződési Feltételek

kábeltelevíziós
vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatáshoz

Hatályba lépés kelte: 2010. 01. 15.
Utolsó módosítás: 2009. 12. 01.

TARTALOMJEGYZÉK

Általános Szerződési Feltételek 1
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 6
6. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai 7
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 18
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke 22
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei 23
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 24
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete 27
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). 29
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 33
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 34
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 34
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 37
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma 43
21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 43
1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések 44
2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez 46
3. sz. melléklet: Egyedi Előfizetői Szerződés, ÁSZF kivonat 47
4. sz. Melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén 59

5.sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat 60
6.sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....64
7.sz. melléklet: Csatornakiosztás.....66
9.8.sz. melléklet: Települések, ügyfélszolgálati irodák, elérhetőségeik……...68

1. A Szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató neve:	RubiCom Digital Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve:	RubiCom Digital Kft.
Cégjegyzékszám:	13-09-110381
1.2. Székhely:	1144 Budapest, Rátót u. 18-20.
Telefonszám:	06-1-666-22-66
Telefaxszám:	06-1-666-22-67
Internetes honlap címe:	www.rubicom.hu

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

2.1. Ügyfélszolgálat
Címe: **8. sz. melléklet**
Nyitvatartási ideje: **8. sz. melléklet**
Telefonszáma: **8. sz. melléklet**

Az ügyfélszolgálati irodákban az előfizetőnek módjában áll személyesen, telefonon vagy elektronikus úton a személyes ügyintézéshez időpont egyeztetése.

2.2. Hibabejelentő szolgálat
A hibabejelentő elérhetőségét a **8. sz. melléklet** tartalmazza.
Munkaidőn túl üzenetrögzítő üzemel.

2.3. Internetes honlap: www.rubicom.hu
e-mail címe: info@rubicom.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 (kábel-tv, rádió) terjed ki.

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

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet
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.
A természetes személy Előfizető jogosult az egyéni, illetve nem egyéni előfizetőségre vonatkozó nyilatkozatát – az átírásra vonatkozó szabályok szerint – módosítani.

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 hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

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

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

4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

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

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

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

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

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
b) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy

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) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

4.5. A Szolgáltató az ÁSZF Előfizetői Szerződést 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) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy
e) az értesítendő Előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján, vagy
f) amennyiben a e) 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 d)-e) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé tenni.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül a e) és f) 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 jogosítványokról, illetve az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

5. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

5.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 188.§. 74. pont szerinti műsorelosztás: a műsorszolgáltató által előállított jelek egyidejű, változatlan továbbítása vezetékes (kábeles) hálózaton vagy nem műsorszóró rádió-távközlő rendszeren a műsorszolgáltató telephelyétől, illetőleg a műsorszétosztó hálózat végpontjától elkülönült szervezet közbeiktatásával az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez, a tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas hálózat segítségével történő jeltovábbítás kivételével. Nem minősül műsorelosztásnak a telekhatáron belüli vezetékrendszeren végzett tevékenység.

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

5.2. A Szolgáltató a vezetékes műsorelosztási szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő műsorokat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját a **7. sz. melléklet** tartalmazza. Az Előfizető programcsomagok közül választhat és külön előfizethet külön díj ellenében igénybe vehető csatornákra (pl. HBO). Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes műsor igénybevételét a Szolgáltatónak a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződései egyes Előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. vendéglátó ipari Előfizető); ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

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

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

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

6.2. Az Előfizetői Szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatásai 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 Igénylőnek írásban, vagy a Szolgáltató által üzemeltetett ügyfélszolgálati telefonon kell megtenni.
Ajánlattételnek minősül
- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, illetve szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről ad ki, továbbá
- az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentő formanyomtatvány, vagy telefonos igénybejelentés (**2. sz. melléklet**) kitöltése és aláírása.

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

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

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

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,
b) természetes személy Előfizető esetén: az Előfizető születési neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy Előfizető esetén: az Előfizető adószáma, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma,
c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
d) a csatlakoztatni kívánt tv és rádió készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,
e) digitális és kiegészítő digitális szolgáltatási csomagok esetén az igényelt dekódoló egységet (Set Top Boksz és kártya) darabszámát
f) az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

6.3.4.2. Az igénybejelentés telefonon történő felvétele esetén kötelezően megadandó elemek a következők:

a) az előfizető neve és telefonszáma, előfizetői minőségére tett nyilatkozata
b) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
c) a csatlakoztatni kívánt tv és rádió készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont

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

6.3.6.1. Az írásbeli igénybejelentés akkor érvényes, ha azt két példányban kitöltötték, és azt
az Igénylő részéről
- természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,
- nem természetes személy Igénylő esetén a képviseletre jogosult személy(ek),

a Szolgáltató részéről
- az ügyfélszolgálati irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy
- az ügyfélszolgálati irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője

írta alá. Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő példánya.

6.3.6.2. A szóbeli igénybejelentés akkor érvényes, ha azt az Igénylő a Szolgáltató hivatalos ügyfélszolgálati telefonjainak egyikén tette meg munkanapokon 9 és 17 óra között.

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

6.3.8. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére 15 napos határidő megjelölésével igazolható módon felhívja az Igénylőt.

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

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

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

6.3.12. Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.10. pont szerinti felmérést követően, vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 60 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

6.3.13. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára 8 napon belül köteles írásban válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

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

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

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

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

6.4. Szerződéskötési eljárás

6.4.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül
- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá

- a szolgáltatást igénylő Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi Előfizetői Szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított egyedi Előfizetői Szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és az Előfizető részére történő megküldése vagy átadása, illetve ennek hiányában az előfizetői végpont kiépülését tanúsító munkalap Igénylő részéről történő aláírása.

6.4.3. Az Előfizetői Szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést
az Előfizető részéről
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek),

a Szolgáltató részéről
- az ügyfélszolgálati irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- az ügyfélszolgálati irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője

írta alá.

6.4.5. A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja díjmentesen.

6.4.6. Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött Előfizetői Szerződés alapján vehetők igénybe.
Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított programkiosztást veheti igénybe, csillagpontos hálózat esetén az Előfizető programcsomagok közül választhat, illetve külön előfizethet az ún. prémium csatornákra.
Az Előfizető – eltérő megállapodás hiányában – bármely programcsomagot igénybe veheti, illetve azt a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a programcsomagban levő programokat az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, új programcsomagokat alakíthat ki.

6.4.7. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető.
Az előfizetői hozzáférési pont, az ingatlanba való bejutástól számított 1 méteren belül kerül kialakításra.
Szolgáltató az Előfizető igénye esetén – ezen felül – biztosít 1 TV készülék ellátáshoz szükséges, maximum 15 m csatlakozó kábelt Előfizető részére.

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. 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, 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, különösen ha

a) a kiépíteni kért szolgáltatás-hozzáférési pont a vételkörzetén kívül esik, vagy ha az adott területen az nem építhető ki

b) az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, vagy azzal kapcsolatosan keletkező díjtartozása van
c) egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van
d) a korábban fennálló Előfizetői Szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 1 éven belül mondták fel
e) a jogtalan jelvételezésből hasznot húzó, a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban nem álló személy esetében
f) a szolgáltatók közös adatbázisának adatai szerint az Előfizető számlatartozása miatt bármely elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizetői Szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, az ajánlattevő, illetve az Előfizető károkozás lehetőségének fennállta mellett bármely hírközlési szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

6.4.10. Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződést felmondja, az **1. sz. melléklet** szerinti elállási díjat köteles megfizetni, amely díj tartalmazza az ügyintézés és a csatlakozási díj visszafizetésének költségeit.

6.4.11. Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett előleg 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, és Előfizetői Szerződést már előzőleg kiépített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni. A szolgáltatás igénybevételéhez a 17. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt Előfizetői Szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

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

6.5.3. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott területen (vételkörzet) veheti igénybe.

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

6.6. A digitális programcsomagok, valamit a kiegészítő digitális szolgáltatási csomagok esetén a szolgáltatások igénybe vételéhez dekódoló egység (Set Top Box és kártya) szükséges. A Set Top Box készüléket és kártyát a Szolgáltató biztosítja – az Előfizető használatba adja, az nem megvásárolható.

Minden Előfizető részére maximum 2 db Set Top Boksz és kártya adható ki, ezért egy előfizetési díj fizetendő. Minden kihelyezett Set Top Boksz és kártya után Előfizető letéti díjat (egyszeri díj) és üzemeltetési díjat (havonta fizetendő) köteles fizetni, amely díjak összegét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető 2-nél több Set Top Box-ot és kártyát igényelne, erre is lehetősége van, de 2 db Set Top Box és kártyánként egy-egy újabb előfizetési díj fizetendő.

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

A dekódoló egység áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben,ha az Előfizető a dekódoló egységet az előfizetői hozzáférési pontra kapcsolódó, saját tulajdonú lakáshálózatára csatlakoztatja, úgy annak jelátvitel minőségre vonatkozó paramétereiért nem a Szolgáltató felelős.

A Set Top Box készülékhez a Szolgáltató felhasználói kézikönyvet köteles adni. A felhasználói kézikönyv hatályos példánya az ügyfélszolgálati irodákban és a Szolgáltató internetes honlapján megtekinthető.

A Set Top Box készülék rendeltetésszerű használata melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató – jelen ÁSZF 14.3. pontjában meghatározott hibaelhárítási időn belül – térítésmentesen cserekészüléket biztosít.

A Set Top Box készülék nem rendeltetésszerű használata melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 14.3. pontjában meghatározott hibaelhárítási időn belül – az 1. sz. mellékletben meghatározott átalány kártérítés ellenében cserekészüléket biztosít.

Szolgáltató a vevőkészülék alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.

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 pontot létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pont, az ingatlanba való bejutástól számított 1 méteren kerül kialakításra.
Szolgáltató az Előfizető igénye esetén – ezen felül – biztosít egy hírközlő végberendezés (TV készülék, rádió, videó) ellátáshoz szükséges, maximum 15 m csatlakozó kábelt Előfizető részére.
A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (csatlakozási díj) felszámítani.

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

a) a Szolgáltató működési engedélyekkel rendelkező hálózatával lefedett területen létesítendő
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 1 vevőkészülék (tv vagy rádió) fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

7.3. A csatlakozási díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre. Szolgáltató az Előfizető igénye esetén biztosít egy hírközlő végberendezés (TV készülék, rádió, videó) ellátáshoz szükséges, maximum 15 m csatlakozó kábelt Előfizető részére.
A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén az igénybejelentő lapon regisztrált felhasznált anyagokat és munkadíjat Szolgáltató utólag kiszámlázza.
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 akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a csatlakozás 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. nyomvonalvezetés, 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 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Igénylő feladata. A Feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

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

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

7.12. Az Előfizető, illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor vagy azt követően a Szolgáltató kérésére külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a kiépített hálózatra a Szolgáltató a vezetékjogot az illetékes földhivatalban bejegyeztethesse.

7.13. Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett csatlakozási, 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.

7.15. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával vállalja, hogy

a) az ingatlanán (vagy egyéb érdekkörén) áthúzódó vagy azon elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonát vagy érdekeltségét képező vezetékes kábel hálózat tartozékait a tőle elvárható gondossággal kezeli. E kötelezettségéért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik
b) szolgalmi jogot enged a Szolgáltató részére a vezetékes kábel hálózat tartozékainak tulajdonán történő elhelyezése és átvezetése céljából
c) amennyiben kezdeményezésére a nevezett ingatlanon vagy érdekkörében átépítés, felújítás vagy egyéb olyan beavatkozás történik, amely a kábeltelevíziós hálózat áthelyezését, kiváltását indokolja (akár ideiglenesen, akár véglegesen) úgy annak költségeit az Előfizető köteles viselni
d) biztosítja ingatlanában vagy érdekkörében a közös helyiségek zárhatóságát és a Szolgáltató vagy megbízottja részére az akadály nélküli hozzáférést, ezzel saját vagyonának védelmét.

7.16. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi

a) a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglaltakat
b) hogy a kábeltelevíziós rendszerre történő csatlakozásával csak a tulajdonában vagy érdekkörében lévő épület (hozzáférési pont) jelbiztosítási költségeit fizeti meg, így nem jogosult a jelet harmadik személynek átadni és a vezetékes kábel rendszerben tulajdonjogot nem szerez

c) hogy az Előfizetői Szerződés csak saját célra engedélyezi a szolgáltatás felhasználását, nem jogosít fel a szolgáltatás tovább elosztására (különösen nem vendéglátó és szállodai egységekben), s nem jogosít fel nyilvános bemutatásra. Ilyen igény esetén a felhasználás – eltérő feltételek szerint – csak külön szerződés alapján lehetséges.
d) hogy a TV és egyéb készülékek behangolása az adás csatornáira nem a Szolgáltató feladata, sem esetleges csatorna-változtatások esetén, sem az üzemeltetés során. Bekötéskor az első behangolást a Szolgáltató egyszeri alkalommal a csatlakoztatás idején működő csatornákra díjmentesen elvégzi, egyéb esetekben a TV és egyéb készülékek be-, illetve után-állítását a mindenkor érvényes díjszabás (**1. sz. melléklet**) szerinti díjért vállalja.

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

8.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **6. sz. melléklet**ben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

8.2. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:
a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

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

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

8.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. A célértékeket Szolgáltató külön köteles feltüntetni a **6. sz melléklet**ben. A csatornák vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

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

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

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén a műsor szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott műsor vételét annak tartalma/témája miatt az előfizetők többsége igényli.
A csökkentett minőségi követelménnyel nyújtott szolgáltatás legfeljebb két műsorra terjedhet ki, és az ilyen szolgáltatás bármely műszaki paraméterének csökkentett célértéke az eredeti célértéktől legfeljebb 20 %-kal térhet el.

8.6. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

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

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

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

9. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti egyedi Előfizetői Szerződés nyomtatványt 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, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy Előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma,
c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
d) ha az Igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
e) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma és megbízás a bank részére,
f) az Előfizető hozzájárulása adatainak kezeléséhez,
g) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az Előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

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

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

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

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

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

9.6. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a bekapcsolás napjától számított 12 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 a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt. Szolgáltató a féléves díj előre kifizetése esetén fél havi díj kedvezményt ad, éves díj előre kifizetése esetén egy havi díj kedvezményt ad, illetve árváltozás esetén Szolgáltató az előre befizetett díjakra árgaranciát vállal.

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

10. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

10.1. Az egyedi Előfizetői Szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel. Kivételes esetekben a módosítási igény telefonon is jelezhető, ebben az esetben Előfizető vállalja, hogy a szerződés módosítására irányuló kérelmet írásban 8 napon belül eljuttatja Szolgáltató részére. Amennyiben ezen kérelem nem érkezik meg, Szolgáltató a módosítást nem köteles elfogadni.

10.2. Az egyedi Előfizetői Szerződésnek a Felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)
Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg 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.
Az átírás ingyenes abban az esetben, ha a Szolgáltatónak a szolgáltatását nem kell szüneteltetnie az ingatlanon, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetése bekövetkezik, Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti átírási díj számlázására jogosult.

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, úgy 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.

Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

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

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az írásban benyújtandó kérelemnek tartalmaznia kell a pontos szolgáltatási,- és áthelyezési címet, a kikapcsolás kért időpontját, valamint az Előfizető, vagy szabályos meghatalmazás esetén a meghatalmazott aláírását is. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.
Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik.
Amennyiben az Előfizető 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 áthelyezési díj fizetésére köteles az Előfizető. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. 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 módosíthatja az alábbiak szerint:

a) műsorcsomag alacsonyabb szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítását Előfizető minden hónap elsejétől kérheti úgy, hogy írásbeli kérelmét legkésőbb a tárgyhót megelőző hónap 15. napjáig eljuttatja Szolgáltató részére, magasabb szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítást az Előfizető írásos megrendelése esetén Szolgáltató 5 munkanapon belül teljesíti,
b) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 5 munkanapon belül teljesíti,
c) 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 fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

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

10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó – 7. számú melléklet szerinti - díjakat számítja fel. (amennyiben ilyen van)

10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap, illetve negyedéves, féléves, éves díjfizetési módok esetén következő negyedév, félév, év első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A

Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.
Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.
A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.
Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.
Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többlet-költséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződés módosításáért - amennyiben ez nem jár a szolgáltatás szüneteltetésével - nem kér egyszeri díjat Előfizetőtől, amennyiben a módosítás a szolgáltatás szüneteltetésével jár, Szolgáltató az **1. sz. mellékletben** meghatározott kiszállási díj kétszeresét számlázza ki az Előfizetőnek a kikapcsoláskor és a visszakapcsoláskor történt kiszállás végett.

10.5. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

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

a) a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és műsorelosztással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
b) az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését kívánja változtatni az előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a műsordíjak gazdasági hatása és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
d) szolgáltatási területe növekedett, vagy
e) ÁSZF szövegét módosítja, amely módosítás nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, vagy a szöveg helyesbítése, átfogalmazása, folyamat-módosítások, vagy
f) változtat a szolgáltatásban annak hibái kijavítása érdekében, illetve korszerűbb berendezés bevezetésével, vagy
g) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

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

a) infláció,
b) a szolgáltatott műsorokért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek,
c) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
d) programválaszték módosítása, programcsomagok száma, összeállítása módosul, vagy módosításra szorul,
e) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

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

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

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

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.
Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői Szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.
Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.
Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak.
A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.
A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.
A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,

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

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

11.1. A szolgáltatás szünetelhet
a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
b) az Előfizető kérésére, vagy
c) az Előfizetőnek felróható okból, vagy
d) mindkét Fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
e) 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 havi 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 rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. Havi 48 órát meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tatozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a Szolgáltató – az Előfizető 30 napon belül írásban történő igénybejelentése alapján - köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

11.3. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 15 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig. 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 szüneteltetési és a kikapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.
Határozott idejű szerződés esetén nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére.

A szolgáltatást Előfizető egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetési igény bejelentése után Előfizető köteles az **1. sz. melléklet** szerinti kikapcsolási díjat megfizetni. A szüneteltetés az első 6

hónapban ingyenes, a 7. hónaptól kezdve Előfizető az **1. sz. melléklet** szerinti szüneteltetési díjat fizeti meg Szolgáltató részére.

11.4. A Szolgáltató a szerződésszegés miatti szüneteltetés megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A visszakapcsolás feltétele a jogellenes állapot megszüntetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül köteles végrehajtani, amint a jogellenes állapot megszűnéséről hitelt érdemlő módon tudomást szerez.
A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti - szüneteléséből eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

11.5. 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 nem köteles, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

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

11.6. A 11.1. e) pont szerinti szünetelésre a 11.5. pont szabályai irányadók.

11.7. A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11. pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat (szüneteltetési díj, kikapcsolási 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 Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
c) 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.
d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,

12.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b)-c) pontjaiban 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 legkevesebb műsort tartalmazó műsorcsomag vételét biztosítja, vagy a szolgáltatást szünetelteti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

12.4. Az ÁSZF 12.1.b)-c) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások (így különösen előfizetői Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.
A Szolgáltató nem köteles alkalmazni a 12.4. pontban foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

12.5. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul, vagy legfeljebb 3 munkanapon belül 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 számol fel.

12.6.
A szolgáltatás korlátozása előtt, vagy azzal egy időben a digitális szolgáltatások elektronikusan kerülnek korlátozásra.

Amennyiben az Előfizető kizárólag a kiegészítő digitális szolgáltatásért fizetendő díjakkal esik késedelembe, az Előfizetőnél kizárólag a digitális szolgáltatás kerül korlátozásra.

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

13.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnik
a) a határozott idő leteltével, amennyiben a Felek az egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) az egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a Felek közös megegyezésével.

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

13.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnik
a) valamelyik Fél általi felmondással,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

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

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

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.
A megszűnés napja a felmondás beérkezését követő 8. nap.

Előfizetői felmondásnak kell tekinteni azt is, ha hálózat-átépítés esetén az Előfizető az új szolgáltatást nem kívánja a Szolgáltató által nyújtott feltételekkel igénybe venni (a Szolgáltató szerződés-módosítási ajánlatát nem fogadja el).

13.4. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. 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.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó, vagy veszélyeztető szerződésszegő előfizetői magatartás különösen, ha:

a) a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja).
b) a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel) házerősítő, elosztópont és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza (ide értve különösen a munkálatokkal érintett és az Előfizető használatában lévő ingatlanba való bejutás akadályozása).

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 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 összegszerűségét vitatja (ide nem értve, ha a díjváltoztatással nem ért egyet), 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 akadálya 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.
A prémium csatorna (HBO) és a digitális programcsomagok és kiegészítő digitális programcsomagok szerződésének megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök, bérelt Set Top Box tartozékaival és alkatrészeivel együtt, dekódoló kártya) üzemképes, sértetlen állapotban

visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ezen kötelezettségének a prémium csatorna, illetőleg a digitális programcsomagok, vagy kiegészítő digitális csomag megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az 1.sz. mellékletben meghatározott átalány kártérítést felszámítani.
Az átadott technikai eszközök (dekóder, bérelt Set Top Box tartozékaival és alkatrészeivel együtt, dekódoló kártya) visszaszolgáltatásának, illetőleg az átalány kártérítés megfizetésének napjáig az Előfizető köteles a prémium csatorna, illetőleg a digitális programcsomagok és kiegészítő digitális csomagok igénybevételéért előfizetési díjat fizetni.

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

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.
Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon jelentheti be.
Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon, vagy írásban 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 műsorral helyettesíti,
c) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
e) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.
Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

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, írásos vagy egyéb 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 személyesen 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 kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt 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 14.12. pontjában meghatározott kötbért fizet.

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

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

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

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

14.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 12 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében.

14.12. A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő 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 az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.
Ha az Előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

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

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.
A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

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

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

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az előfizetővel folytatott beszélgetést Szolgáltató rögzíti, 5 éven át megőrzi, és a fogyasztó kérésére rendelkezésre bocsátja.

Az írásos 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.

Előfizető a panaszát, bejelentését írásban vagy szóban teheti meg, a hibás teljesítést követő egy éven belül, tekintettel arra hogy, az Előfizetői Szerződésekből eredő igények érvényesítésére egy év áll az Előfizetők rendelkezésére. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időtartamáról.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnali ügyintézése során megvizsgálja , majd a vizsgálat eredményéről tájékoztatja az Előfizetőt az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban. Ha az Előfizető a Szolgáltató panaszkezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni a panaszról, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni.
Ha az azonnali panaszkivizsgálásra nincs mód, a panaszról a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni, majd a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti.

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

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló, megfelelő indoklással kifejtett álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi. A válasz másolati példányát a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni.

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

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

A nem vitatott összeg megfizetését, esedékességét a reklamáció nem érinti.

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

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a hírközlési hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A hírközlési hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét a 20. pont tartalmazza. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. A Nemzeti Hírközlési Hatóság a Szolgáltató jogszabályokban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Az előfizető panaszok intézése és az előfizetők tájékoztatása során Szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel.

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 naptári évente legfeljebb két alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles 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 adminisztrációs 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 átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, az áthelyezés késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.2. a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.12. pontja tartalmazza.

Ha a bejelentés kivizsgálásához és 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.

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

15.8. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti a hibás teljesítést követő 1 éven belül, 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 levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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

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

15.9. Az Előfizetői Szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

15.10. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői Szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő

vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, 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, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihar, 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 vétlen 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 díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

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

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

17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

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

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

17.4. A készülék behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által egy készüléken 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 behangolási díj ellenében végzi el.

17.5. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult.

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 szolgáltatások igénybevételéhez EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges.

A digitális és kiegészítő digitális szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekódoló egység (Set Top Box) egy vevőkészülékhez csatlakoztatható. A dekódoló egység egyeidejűleg egy, az előfizetett programcsomagban szereplő csatorna dekódolását végzi, vagy az Előfizető a nézni kívánt csatornákat a dekódoló egység kezelőszerveivel választhatja ki.

18. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az

Előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás

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

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

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

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

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

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

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint
a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 5. napjáig.
b) naptári negyedéves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
c) naptári féléves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
d) naptári éves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
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 negyedéves, 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 elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

a) a csatlakozási 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. Negyedéves, 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 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 csatlakozási, a kiegészítő csatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak, pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni Előfizetői Szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál, azon települések esetében, ahol Szolgáltató erre a fizetési módra lehetőséget ad
b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel)
c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzintézeti átutalás
d) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 14 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhót megelőző hónap utolsó napjáig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
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.

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevénnyel küldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, illetve „a címzett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz.

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, ügyfélszolgálata 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.

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 biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

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

19.15.1. *Adminisztrációs díj*
Az Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

a) Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat esetében,
b) Az Előfizető kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolatának elkészítése esetében,
c) Az Előfizető kérése alapján egyenlegközlő megküldésekor
d) A díj nem fizetésére történő felszólítás esetében,
e) A szerződés megszűnésekor az előre megfizetett előfizetési díj visszatérítésekor,
f) Többlet befizetés visszatérítésekor,
g) Az Előfizető értesítési kötelezettsége elmulasztása, vagy késedelmes megtétele esetében.

19.15.2. *Áthelyezési díj*
Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, díjtartozása 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 (vagy szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése) szükséges, a Szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen csatlakozási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.
Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

19.15.3. *Átírási díj*
A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj. Amennyiben az átírás nem jár a szolgáltatás szüneteltetésével, az átírás ingyenes, amennyiben az átírás folyamán Szolgáltató a szolgáltatást szünetelteti, jogosult az átírási díj kiszámlázására.

19.15.4. *Csatlakozási díj*
Új Előfizető jelentkezése esetén, ha az ingatlanon nincs kiépítve a kábelházat, az Előfizető szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítéséért egyszeri csatlakozási díjat köteles fizetni, amely egy TV és egy rádió jelellátását biztosítja. Az egyszeri csatlakozási díj ellenében a Szolgáltató a helyi adottságoknak megfelelően, az Előfizetővel egyeztetetten, az általa kért helyre, eltérő igény hiányában az Általános Szerződési Feltételek 6.4.7. pontja szerint 1 db szolgáltatás-hozzáférési pontot épít ki. Minden ettől eltérő igény csak előzetes igényegyeztetés után, az Előfizető költségére történhet.

19.15.5. *Üzemszüneteltetési havidíj*

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő szüneteltetési díj összege, mivel a hálózat karbantartásával, rendeltetésszerű működésének fenntartásával kapcsolatban a szünetelő Előfizető miatt is költségek merülnek fel (így különösen: hálózat szintezése, bemérése, fejlesztése, bővítése, nyilvántartás-vezetés, egyéb általános költségek stb.) Az Előfizető az üzemszüneteltetési havidíjat a szüneteltetés teljes időszakára fizeti.

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

19.15.7. *Előfizetési díj (műsorjel-elosztási szolgáltatás előfizetési díja)*
A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A rendszeres előfizetési díj nem tartalmazza az 1996. I. törvény 79. §-ban rögzített TV üzemben tartási díjat.
A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott műsorszerkezetenként, program-csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözik.
Az előfizetési díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF **7. számú melléklet**e tartalmazza.
A Szolgáltatóval kötött külön megállapodás esetén soros rendszeren az egyes Előfizetők egyedi meghatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtására Társasházzal, mint az előfizetők képviseletében eljáró személlyel is köthető szerződés. Ebben az esetben a Felek az előfizetési díj tekintetében külön szerződésben állapodnak meg.

Az HBO (kódolt mozicsatorna) szolgáltatásáért külön előfizetési díjat kell fizetni.

19.15.8. *Előfizető által fizetendő kötbér*
A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető köteles — a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 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.

19.15.9. *Sürgősségi 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 sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

19.15.10. *Készülék behangolási díj*
Az Előfizető vevőkészülékének az igényelt műsorcsomag csatornáira való behangolása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első (egy készüléket érintő) behangolás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

19.15.11. *Kiegészítő csatlakozási díj*
Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató az igénybejelentő lapon rendelkezik.

19.15.12. *Kihelyezett passzív hírközlési berendezés óvadék díja*
Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű

használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául az Előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a Szolgáltató részére.
Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

19.15.13. *Kihelyezett passzív hírközlési berendezés üzemeltetési díja*
Minden kihelyezett passzív hírközlési berendezés után Előfizető bérleti, azaz üzemeltetési díjat fizet.

19.15.14. *Kihelyezett passzív hírközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, megrongálódása esetén fizetendő díj*
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díjfizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

19.15.15. *Kiszállási díj*
Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.
Amennyiben az Előfizető kérésére történő átírás, vagy szerződés módosítás esetén a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor és emiatt a Szolgáltató helyszíni munkavégzése válik szükségessé, Szolgáltató jogosult *kiszállási díj kétszeresének* kiszámlázására a kikapcsolás és a visszakapcsolás miatti kiszállás végett.

19.15.16. *Kikapcsolási díj*
Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelteti, a kikapcsolásért Szolgáltató jogosult a kikapcsolásért díjat kérni.

19.15.17. *Visszakapcsolási díj*
Amennyiben a kikapcsolásra díj nem fizetés miatt került sor, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás újbóli elindításáért visszakapcsolási díjat kérni.

19.16. Díjazás és számlázás alapelvei
A szolgáltatások előfizetési díjért vehetők igénybe, az előfizetési díjak szabadárasak, integráltan kerültek megállapításra az igénybe vett műsorszámtól, illetve a programcsomagtól függően. Tartalmazzák az üzemeltetési és működési költségeket, a korszerűsítést, a jogdíjakat, program választékbővítést, karbantartási és javítási költségeket.
A szabadáras kábeltelevíziós szolgáltatások díját a Szolgáltató árpolitikája szerint határozza meg. A Szolgáltató árpolitikája a fogyasztói árindex és egyéb iparági indexek növekedésén, a forint árfolyamváltozásán, a hálózatok üzemeltetési költségeinek és kiadásainak növekedésén, valamint megtérülési számításain alapszik. Szolgáltató a szolgáltatási díjakat minden évben egyszer árpolitikája szerint módosíthatja. Ezen túlmenően a Szolgáltató jogosult abban az esetben is módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

a) üzemeltetési, működési költségek emelkedése,

b) programválaszték változtatása,
c) hálózat műszaki korszerűsítése,
d) jogszabály változása.

Az előfizetési díj módosításáról a hatályba léptetést 30 nappal megelőzően köteles a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni. A díjváltozás hatályba lépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie. Díjmódosításnál a Szolgáltató az Előfizetők számára megismerhetően és ellenőrizhetően hozzáférhetővé teszi a díjváltozás alapjául szolgáló számításait. Az Előfizető ezen jogának gyakorlása nem sérthet üzleti titkot, érdeksérelmet nem okozhat. Az Előfizetők az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve telefonos ügyfélszolgálaton informálódhatnak a hozzáférés módjáról. Az Előfizető a díjmódosításról való értesítéstől számított 8 napon belül jogosult az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve telefonon ügyfélszolgálati esetén a telefonon tájékoztatóban megjelölt helyen és írásban bejelenteni, hogy meg kívánja tekinteni a díjmódosítás alapjául szolgáló számításokat. A bejelentés elmulasztása esetén a díjmódosítások az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendők. Amennyiben a számítások helyességét, vagy megalapozottságát az Előfizető vitatja és azt Szolgáltató nem fogadja el, az Előfizető jogosult a Gazdasági Versenyhivatal vizsgálatát kérni, illetve végső esetben az illetékes bírósághoz fordulni.
Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

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

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

21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető által megjelölt egyes részeiről kérésre másolatot készít az **1. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket – amennyiben van - az internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

Az Általános Szerződési Feltételek tudomásul vételét az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával igazolja. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekbe történő betekintést az ügyfélszolgálati irodában folyamatosan biztosítja, valamint annak kivonatát az ügyfélszolgálaton, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A kivonatot, illetve külön kérés esetén az Általános Szerződési Feltételeket – lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Terület megjelölése: Sződ, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Csörög, Verseg, Berkenye, Nógrád, Diósjenő, Vácrátót, Váchartyán, Vácduka, Őrbottyán, Csomád, Fót, Göd, Gödöllő, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi, Püspökszilágy, Mogyoród-Szentjakab parkfalu, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres, Püspökhatvan, Rád, Penc, Acsa, Csővár, Budapest III. kerület

22. 1. sz. melléklet:

1.1. Egyszeri díjak díjszabása digitális szolgáltatás

Egyszeri csatlakozási díj: Fix rész: 7500,- Ft

Az egyszeri csatlakozási díj változó részének a mértéke az Előfizető hozzáférési ponton túli kiépítési igényeitől függ.

Áthelyezési díj: 5.208,- Ft
(Ha az Előfizető az áthelyezési díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Kikapcsolási díj: 3.750,- Ft
Ha a kikapcsolás az Előfizető kérésére történt, szünetelés esetén.
(Ha az Előfizető a kikapcsolási díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Visszakapcsolási díj: 2.500,- Ft
Ha a kikapcsolásra díj nem fizetése miatt került sor.
(Ha az Előfizető a visszakapcsolási díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Átírási díj: 5.250,- Ft
(Ha az Előfizető az átírási díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Kiszállási díj: 2.625,- Ft

Adminisztrációs díj: 365,- Ft

Elállási díj: 1.042,- Ft

Sürgősségi kiszállási díj: 5.250,- Ft

Szüneteltetési díj: 375,- Ft
A szüneteltetés első hat hónapra ingyenes, a szüneteltetési díj a 7. hónaptól fizetendő.

Készülék behangolási díj: 625,- Ft

Passzív távközlési berendezés óvadék díja, Set Top Box: 5.000,- Ft

Passzív távközlési berendezés üzemeltetési díja: 833,- Ft/hó

Passzív távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, megrongálódása esetén fizetendő kártérítési díj: 15.000,- Ft

Smart kártya elvesztése, megsemmisülése, megrongálódása esetén fizetendő kártérítési díj: 3.000,- Ft

Passzív távközlési berendezés leszerelési díja 6.250,- Ft

Az árak bruttó árak, 25% ÁFÁ-t tartalmaznak.

1.2 **Egyszeri díjak díjszabása HD szolgáltatás**

Egyszeri csatlakozási díj: Fix rész: 7 500,- Ft

Az egyszeri csatlakozási díj változó részének a mértéke az Előfizető hozzáférési ponton túli kiépítési igényeitől függ.

Áthelyezési díj: 5.208,- Ft
(Ha az Előfizető az áthelyezési díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Kikapcsolási díj: 3.750,- Ft
Ha a kikapcsolás az Előfizető kérésére történt, szünetelés esetén.
(Ha az Előfizető a kikapcsolási díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Visszakapcsolási díj: 2.500,- Ft
Ha a kikapcsolásra díj nem fizetése miatt került sor.
(Ha az Előfizető a visszakapcsolási díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Átírási díj: 5.250,- Ft
(Ha az Előfizető az átírási díjat az analóg szolgáltatás esetében már megfizette, akkor 0,- Ft)

Kiszállási díj: 2.625,- Ft

Adminisztrációs díj: 365,- Ft

Elállási díj: 1.042,- Ft

Sürgősségi kiszállási díj: 5.250,- Ft

Szüneteltetési díj: 375,- Ft
A szüneteltetés első hat hónapra ingyenes, a szüneteltetési díj a 7. hónaptól fizetendő.

Készülék behangolási díj: 625,- Ft

Passzív távközlési berendezés óvadék díja, HD Set Top Box: 36.000,- Ft

Passzív távközlési berendezés üzemeltetési díja: 0,- Ft/hó

Passzív távközlési berendezés leszerelési díja 6.250,- Ft

Passzív távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, megrongálódása esetén fizetendő kártérítési díj: 36.000,- Ft

Smart kártya elvesztése, megsemmisülése, megrongálódása esetén fizetendő kártérítési díj: 3.000,- Ft

Az árak bruttó árak, 25% ÁFA-t tartalmaznak.

23. 2. sz. melléklet: Igénybejelentő lap

Igénybejelentő neve: _____

Igénybejelentő telefonszáma: _____

Cím, ahová az igénylő a kábeltelevíziós hálózat bevezetését igényli: _____

Cgjsz/**Szem.ig.szám: _____**Anyja neve: _____

Szül. hely, idő: _____ **Adószám: _____

O Egyéni O Közületi O Tulajdonos O Bérlő

Számlavezető bank neve: _____ Bankszámla száma: _____

*Csak az átutalással, vagy csoportos beszedési megbízással történő fizetés esetén szükséges megadni, illetve közület esetén.
**az adatszolgáltatás nem kötelező, de kitöltés esetén Előfizető hozzájárul ezen adatai kezeléséhez.

Igényelt szolgáltatások

Igényelt digitális csomag: _____ Igényelt digitális csomag: _____

Igényelt digitális csomag: _____ Igényelt digitális csomag: _____

Igényelt digitális csomag: _____ Igényelt digitális csomag: _____

Igényelt Set Top Box(ok) száma: _____

Jelenleg meglévő vezetékes programcsomag(ok): _____

Előfizető elismeri, hogy az általa megrendelt szolgáltatás(ok) kiépítése részére megtörtént, a bekötési munkákat Szolgáltató elvégezte, a szükséges berendezéseket Szolgáltató átadás-átvételi elismervényen átadta, melyet tőle az Előfizető kifogás nélkül átvett.

Kelt: _____ Bekötést végezte: _____

_____ _____

Előfizető Bekötést végző aláírása

24. 3.sz. melléklet

1.1. Előfizetői Szerződés

Ügynök: _____ Akció kód: _____

Kábeltelevíziós szolgáltatásra O Internet szolgáltatásra O Telefon szolgáltatásra O

Szerződésszám: _____ Egyéni O Közületi O

Szerződő Felek

Szerződés létrejött egyrészről a RubiCom Zrt. (1144 Bp. Rátót u. 18-20., www.rubicom.hu), mint Szolgáltató, másrészről:

Előfizető és kapcsolattartó neve: _____ Leánykori neve: _____

mint Előfizető között az alábbiak szerint

Vételi hely (szolgáltatási hozzáférési pont) címe: _____

Lakóhely/tartózkodási hely/értesítési cím/székhely(csak ha eltér): _____

Ingatlanhasználat jogcíme: O Tulajdonos O Bérlő

Cgj. szám**/Szem.ig.szám: _____ **Anyja neve: _____

Szül.hely, idő: _____ **Adószám (közület esetén): _____

*Számlavezető bank neve: _____ Bankszámlaszám: _____

*Csak az átutalással, vagy csoportos beszedési megbízással történő fizetés esetén szükséges megadni, illetve közület esetén.

**Telefonszám: _____ **E-mail cím: _____

**az adatszolgáltatás nem kötelező, de kitöltés esetén Előfizető hozzájárul ezen adatai kezeléséhez.

Számlafizető neve (csak ha eltér): _____

Számlafizető címe (csak ha eltér): _____

Igényelt digit csomag	Egyszeri díj	Bruttó havi díj	Díjfizetés módja	Gyakorisága
_____	_____Ft	_____Ft	O Átutalással	O Havonta
_____	_____Ft	_____Ft	O Postai csekken	O Negyedévente
_____	_____Ft	_____Ft	O Díjbeszedőnél KP-ben	O Félévente
_____	_____Ft	_____Ft	O Csoportos beszedéssel	O Évente
_____	_____Ft	_____Ft		
_____	_____Ft	_____Ft		

Egyszeri díj megfizetése

Csatlakozási díj, átírási, vagy áthelyezési díj (megfelelő rész aláhúzandó): _____Ft amelyből jelen szerződés aláírásával befizetendő _____Ft, a fennmaradó rész: _____ Ft, amely _____Ft-os részletekben havonta fizetendő.

Az Előfizetői Szerződés időtartama

Határozatlan O Határozott O Ennek időtartama: _____

Adatkezelés

Az előfizetői adatok (név, cím, e-mail cím) marketing, DM célra történő felhasználásához, kiadásához:

Hozzájárulok O Nem járulok hozzá O

Jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adataim kezeléséhez , illetve az adatállományban szereplő adataimnak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához:

Hozzájárulok O Nem járulok hozzá O

Az Előfizetői Szerződés ezen Előfizető Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiből áll. Alulírott elfogadom a fentiekben meghatározott Előfizetői Szerződésben foglaltakat és kijelentem, hogy azokat megismertem, rendelkezéseit magamra nézve tudomásul veszem, illetve azokról a velem egy háztartásban lakókat tájékoztatom. Ezen Előfizetői Szerződés mellékletét képezni az Általános Szerződési Feltételek kivonata, mely átvételét ezen szerződés aláírásával igazolom.

Kelt: _____

_____ _____

Szolgáltató Előfizető

1. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Felügyeleti szerveink felsorolását jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

2. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek Kivonata a Rubicom Zrt. Rubicom Digital Általános Szerződési Feltételek (Digitális ÁSZF) alapján készült. Az ÁSZF teljes szövege a helyi ügyfélszolgálati irodákon megtekinthető, valamint a Rubicom Zrt. internetes honlapjáról (www.rubicom.hu) letölthető.

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

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségek:
Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, azt írásban teheti meg. Ezt Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 (harminc) napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatja Előfizetőt.
Az Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti szervhez is fordulhat. A felügyeleti szerve a Nemzeti Hírközlési Hatóság, melynek elérhetősége a következő:
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06-1-457-71-00
Telefax: 06-1-356-55-20

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez** fordulhat. A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat továbbá az Előfizető akkor is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.
Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HJFK)
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06-1-45-77-141
Telefax: 06-1-45-77-105
E-mail cím: hfjk@nhh.hu

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá),. a Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes regionális felüyelőségéhez. Az NFH csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) panaszai alapján jár el.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6., levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 234.,
telefon: 06-1-459-48-00,
fax: 06-1-210-46-77
honlapja: www.nfh.hu),

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége
1052 Budapest, Városház u. 7. (levélcím: 1364 Budapest, Pf: 144.)
Tel: 06-1-328-0185, fax: 06-1-411-0116

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

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Telefon: 06-1-472-89-00, telefax: 06-1-472-89-05, honlapja: www.gvh.hu

2. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:
Sződ, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Csörög, Verseg, Berkenye, Nógrád, Diósjenő, Vácrátót, Váchartyán, Vácduka, Őrbottyán, Csomád, Fót, Göd, Gödöllő, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi, Püspökszilágy, Mogyoród, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres, Püspökhatvan, Rád, Penc, Acsa, Csővár Önkormányzat jegyzője
Az első fokon illetékes bírósági fórum: A Szolgáltató székhelye szerint illetékes kerületi bíróság.

Pesti Központi Kerületi Bíróság
1055 Budapest, Markó u. 25. (levélcím: 1887 Budapest, Pf. 28)
Telefon. 06-1-354-6000, fax: 06-1-354-6057.

26. 5.sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

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 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 (születési) neve, születési helye és ideje,
c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma,
d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
e) az Előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a 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.

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám, személyazonosságot igazoló dokumentum, szeméyi igazolvány, útlevélszám, adóigazolvány száma, e-mail cím, stb.)

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

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

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

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az Előfizetői Szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. Szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.
Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az Előfizetői Szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. A személyes adatok továbbításának esetei

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

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

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

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

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

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

6. Az adatvédelmi felelős

3. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Kaslik Gyula

beosztása: ügyvezető igazgató

elérhetősége: 06-1-666-22-66

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

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

Vezetékes műsorjel elosztás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Meghatározás	Mérési eljárás	Garantált érték
1. Új hozzáférés létesítési ideje	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáférésnek az esetek 80%-ban teljesített határideje	A mutató a szerződés előfizető által történő aláírása és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az Ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	≤30 nap
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje	a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat a nyilvántartási rendszer szolgáltatja	≤72 óra
3. Szolgáltatás rendelkezésre állása	a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya 1 éves bázison	a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat a nyilvántartási rendszer szolgáltatja	≥95%
4.Kezelő, hibafelvevő válaszideje	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az össz bejövő híváshoz (%-ban meghatározva)	A mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformation vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton , hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a szolgáltató CallCentere szolgáltatja	75 %
5. Vivőszintek	az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ban teljesített értéke	a mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥60dBµV
6. MER Modulációs hibaarány	az előfizetői átadási ponton mért modulációs hibaaránynak az esetek 80%-ában teljesített értéke	a mutató az előfizetői átadási ponton mért modulációs hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥30 dB

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 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./ Minőségi panasz 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:
- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

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

28. 7. sz. melléklet: műsorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díjak

Sző d, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Csörög, Nógrád, Berkenye, Diósjenő, Vácrátót, Váchartyán, Vácduka, Őrbottyán, Csomád településeken meglévő, de nem értékesíthető csomagok

1	Deko TV	magyar	Lakberendezés, hobbi	326 - 470 MHz
2	Sportklub	magyar	Sportműsor	326 - 470 MHz
3	XXL	---	Erotikus műsor	326 - 470 MHz
4	TV Paprika	magyar	Konyhaművészet, főzés	326 - 470 MHz
5	Reflektor	magyar	Magazinműsor	326 - 470 MHz
6	Sat 3	német	Közszolgálati	326 - 470 MHz
7	MCM POP	zene	francia/angol	326 - 470 MHz
8	Filmmúzeum	magyar	Régi filmek	326 - 470 MHz
9	COOL TV	magyar	Filmek, humor	326 - 470 MHz
10.	HBO	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
11.	HBO2	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
12.	HBO Comedy	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
13.	Cinemax	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
14.	Cimenax2	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz

Digit aktív plusz csomag havi díja	1-9. csatorna	bruttó 833,- Ft
HBO Pak digitális csomag havi díja	10-12. csatorna	bruttó 2.604,- Ft
Cinemax Pak digitális csomag havi díja	13-14. csatorna	bruttó 2.604,- Ft
HBO Max Pak digitális csomag havi díja	10-14. csatorna	bruttó 3.646,- Ft

HBO Pack HD-vel

HBO Pak	HBO, HBO2, HBO COMEDY, HBO HD	4 csatorna	3 430 Ft

Filmbox

Filmbox	Filmbox Extra, Filmbox HD	2 csatorna	2 604 Ft

HD Pack

HD Pack	m2, Discovery HD,NGC HD, Melody Zen	4 csatorna	3 115 Ft

Fót, Göd, Gödöllő, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi, Püspökszilágy, Mogyoród-Szentjakab parkfalu, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres, Rád, Penc, Acsa, Csővár, Püspökhatvan, Budapest, III. kerület, XI. kerület, Aszód, Iklad, Domony, Verseg, Dunakeszi településeken meglévő, de nem értékesíthető csomagok

1.	HBO	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
2.	HBO2	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
3.	HBO Comedy	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
4.	Cinemax	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz
5.	Cimenax2	magyar	mozicsatorna	342-374 MHz

HBO Pak digitális csomag havi díja	1-3. csatorna	bruttó 2.604,- Ft
Cinemax Pak digitális csomag havi díja	4-5. csatorna	bruttó 2.604,- Ft
HBO Max Pak digitális csomag havi díja	1-5. csatorna	bruttó 3.646,- Ft

HBO Pack HD-vel

HBO Pak	HBO, HBO2, HBO COMEDY, HBO HD	4 csatorna	3 430 Ft

Filmbox

Filmbox	Filmbox Extra, Filmbox HD	2 csatorna	2 604 Ft

HD Pack

HD Pack	m2, Discovery HD,NGC HD, Melody Zen	4 csatorna	3 115 Ft

Az árak bruttó árak, 25% ÁFA-t tartalmaznak.

28. 8. sz. melléklet: szolgáltatási területek, ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

1. Fóti ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Fót Göd Gödöllő Csömör Isaszeg Kisnémedi Püspökszilágy Mogyoród Galgagyörk Galgamácsa Váckisújfalu Vácegres Verseg Sződ Sződliget Szendehely Katalinpuszta Csörög Vác Nógrád Berkenye Diósjenő Vácrátót Váchartyán Vácduka Őrbottyán Csomád Püspökhatvan Rád Penc Acsa Csővár Aszód Iklad Domony Dunakeszi	cím: 2151 Fót, Szent Benedek park 69. telefon: 1232 fax: (27) 536 201 e-mail: info@rubicom.hu	hétfő: 8.00-16.00 kedd: 8.00-16.00 szerda: 8.00-16.00 csütörtök: 8.00-20.00 péntek: 8.00-16.00	Minden nap 8.00-22.00 munkaidőn túl üzenetrögzítő működik Telefon: 1232

2. Budapest, Vízimolnár utcai ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Budapest, III. ker.	cím: 1031 Bp. Vízimolnár u 2	hétfő: 9.00-17.00	Telefon: 1232
Budapest, Békásmegyer	tel: 1232	kedd: 9.00-17.00	Minden nap
Budapest, XI. ker.	fax: (1) 436-90-94	szerda: 9.00-18.00	8.00-22.00
	e-mail: info@rubicom.hu	csütörtök: 9.00-17.00	munkaidőn túl
		péntek: 9.00-15.00	üzenetrögzítő
			működik