

Műholdas műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásra

1. A szolgáltató neve, címe

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

A Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Magyar Telekom vagy szolgáltató) határozatlan időre alakult részvénytársaság.

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban ÁSZF) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet és a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvény alapján készült és 2008. december 1-től határozatlan ideig hatályos.

2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonos ügyfélszolgálat telefonszáma a Magyar Telekom hálózatából díjmentesen hívható: 1412 (nyitvatartási idő: a hét minden napján, 0-24 óráig)

Üzleti ügyfélszolgálat telefonszáma: 1435 (munkanapokon, 6.00-22.00-ig)

Internetes honlap címe: www.magyartelekom.hu, www.t-home.hu

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján (www.magyartelekom.hu), és valamennyi ügyfélszolgálaton; előfizetőink az általános szerződési feltételekről a Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

Hibabejelentő: a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosított és díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő számok: 1412, 194

A szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása, definíciók

Műsorterjesztés, olyan különböző átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a műsorszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen műhoddal végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Az alapkínálati csomagok, valamint a kiegészítő programcsomagok (minicsomagok) tartalmát és díjait az ÁSZF 4. melléklete tartalmazza.

Előfizető alatt azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető vagy fogyasztó alatt azon természetes személy előfizető értendő, aki szakmáján, üzleti/közületi tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Üzleti/közületi előfizető: az a nem természetes személy, aki az előfizetési szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Előfizetői szerződés: A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

4. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

4.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail, a szolgáltató honlapján elhelyezett elektronikus megrendelési lap kitöltésével) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

4.1.1. Igénybejelentés

Az igénybejelentés tartalmi elemei:

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma
- b) Természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, születési helye és ideje, valamint az előfizető hozzájárulása esetén, anyja neve személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- c) Nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám.
- d) A létesítés címe, vételi hely típusa
- e) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni),
- f) Az igényelt fizetési mód és szolgáltatás szint (programcsomag) megjelölése;
- g) A szerződés tartama;
- h) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről
- i) Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- j) az igénybejelentés helye, időpontja
- k) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó)
- l) tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak.
- m) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat
- n) Az igényelt dekódoló egységek (Set-top box és kártya) darabszámát
- o) előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított 30 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről:

- Amennyiben a szolgáltatás teljesíthető, a szolgáltató az előfizetői szerződés eljuttatásával felajánlja az előfizetői szerződés megkötését.
- Amennyiben a szolgáltatás az igény nyilvántartásba vételétől számított 60 napon belül a szolgáltatónál fennálló okból nem teljesíthető, a szolgáltató erről írásbeli értesítést küld az igénylőnek.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

4.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

Az előfizetői szerződés megkötése/létrejötte: A szolgáltató és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést szóban, írásban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével - köthetik meg.

A szerződés írásban akkor jön létre, ha az igénylő a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot a kézhezvételt követő 15 napon belül, a szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokkal kitöltve, aláírva visszaküldi a szolgáltatóhoz. A szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napján jön létre. A szerződés visszaérkezés napjának számít, a postai küldemény illetve az ügyfélszolgálati pontokon átadott dokumentum vonatkozásában a szolgáltató által történő átvétel napja.

Készítés dátuma: 2008.11.24.

Utolsó módosítás: 2008.11.24.

File neve: DVBS ÁSZF Szöveg.doc

Az üzleti/közületi előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező jogosult. Az egyéni előfizetői szerződést az igénylőnek kell aláírnia.

Szóban megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejötte a telepítési munkalap, vagy az igénybejelentési lap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Azokban az esetekben, amikor a szerződés a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. rendeletben foglaltak szerint jön létre, az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.

Ráutaló magatartással jön létre a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódnása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének időpontjának a szolgáltatás átadás/átvételének napja tekintendő.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az igénylő az egyedi előfizetői szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett megrendelőlap elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató elektronikus úton vagy postai úton történő visszaigazolásával fogad el.

Az írásban kötött egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, születési helye és ideje, valamint az előfizető hozzájárulása esetén, anyja neve, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- e) az előfizető hozzájárulása a szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizető által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- o) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Írásban történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.

4.1.3. Előfizetői szerződés megkötésének megtagadása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján az alábbi esetekben megtagadhassa új előfizetői szerződés megkötését,

- a) ha az előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van, vagy

- b) a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
c) jelen igénylőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy, a korábbi előfizetői szerződése megszűnését ugyanazon vételi hely vonatkozásában, a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okból, 1 éven belüli felmondta.

Az „előfizető érdekkörében felmerülő okok” meghatározása jelen ÁSZF 11.4.2. pontjában található.

Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse, vagy határozott idejű szerződést kössön.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatási terület meghatározását, és az igénybevétel kizáró okait jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltatás a szerződés létrejötté, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a programcsomag bekapcsolása után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer részei:

- a) beltéri egység: dekódoló berendezés (set-top box és kártya)
- b) kültéri egység: parabola antenna és fejegység
- d) egyéb szerelési anyagok (Kábelek, csatlakozók, rögzítő szerelvények)

Házhálózati kiépítés esetén egy, a teljes hálózatot kiszolgáló kültéri egység kerül felszerelésre.

A fent felsorolt előfizetői rendszer mindazon alapeszközöket tartalmazza, amely a szolgáltatás igénybe vételéhez szükségesek. A kültéri egység szolgáltatási címen történő felszerelhetőségét, a műholdra való rálátást a megrendelőnek kell biztosítania. A telepítés elvégzéséhez szükséges egyéb (pl. műemléki, szakhatósági és lakóközösségi) engedélyeket a megrendelőnek kell beszereznie.

Az alapeszközökön túlmenően a szereléshez szükséges egyéb (pl: az előfizető külön igénye szerinti) eszközök költsége és munkadíja az előfizetőt terheli. Az alapszereléshez tartozó munkák meghatározását jelen ÁSZF 5.3.1. pontja tartalmazza. Amennyiben az előfizető nem vállalja a többletköltségek viselését, a szolgáltató nem köteles az előfizetői szerződés megkötésére illetve attól elállhat.

A szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges beltéri egységet a szolgáltató biztosítja az ÁSZF 4. mellékletében meghatározott bérleti díj megfizetése ellenében. A beltéri egység a szolgáltató tulajdonában marad.

Az előfizető egy előfizetői szerződéshez legfeljebb 3 darab set top boxot vehet igénybe. A 2. és 3. set top box igénylése esetén az előfizető az ÁSZF 4. mellékletében meghatározott bérleti díj megfizetésére köteles.

A dekódoló kártyát a szolgáltató kizárólag használatba adja az előfizetőnek, a szolgáltatás igénybevételének időtartamára, az előfizető azon tulajdonjogot nem szerez, a dekódoló kártya a szolgáltató tulajdonában marad.

A dekódoló egység áramellátásáról az előfizető saját költségére gondoskodik.

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 szereléshez szükséges egyéb (így különösen az előfizető külön igénye szerinti) eszközök költsége az előfizetőt terheli (pl. egyéni vevőantenna esetén, ha 20 m-nél nagyobb távolság van a vevőantenna és a vevő-egység között). A szolgáltató képviselője köteles az előfizetőt előre tájékoztatni arról, hogy mely alkotóelemek képezik a rendszer részeit, és melyek azok, amelyeket – ha az előfizető igényli – ezen felül külön kell megvásárolnia/megrendelnie. Amennyiben az előfizető a rendszer fent felsorolt részein felül további, külön igényeket támaszt, de nem hajlandó ezek költségeinek viselésére, szolgáltató nem köteles az előfizetői szerződés megkötésére illetve attól elállhat.

A szolgáltatás átadási pontja beltéri egység kimenete.

Egy előfizetői szerződés alapján egy kültéri egység kerül felszerelésre, függetlenül a megrendelt beltéri egységek számától.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított beltéri egység üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Függetlenül a beltéri egység bérleti vagy vételi konstrukcióban történő igénybevételétől nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet.

A beltéri egységben az előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az előfizető felelőssége. A készülékben a felhasználó kezdeményezésre rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a szolgáltató nem felel.

A kültéri egységet (antenna, fejegység) a szolgáltató biztosítja, amelyet a szolgáltatás megszűnésekor (a hálózathoz nem alkalmazott kültéri egység kivételével) előfizető köteles visszaadni a szolgáltatónak. Amennyiben a vissza nem szolgáltatott eszközzel kapcsolatosan bármilyen káresemény történik, az ebből fakadó összes felelősség az előfizetőt terheli.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést/eszközt (a továbbiakban eszköz) a szerződés megszüntetését követően nem adja át a szolgáltató részére, úgy az előfizető köteles a szolgáltató összes kárát megtéríteni.

Amennyiben az előfizető már rendelkezik kültéri egységgel, azt a szolgáltató - amennyiben annak sem műszaki, sem egyéb akadálya nincs - felhasználhatja a szolgáltatás telepítéséhez.

A szolgáltató kizárólag az általa beépített anyagokért, eszközökért, elvégzett munkáért vállal felelősséget.

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

Az előfizető ún. kiegészítő szolgáltatási csomagokra (minicsomagokra) is előfizethet, de erre kizárólag a Családi csomag előfizetése mellett biztosít a szolgáltató lehetőséget.

A szolgáltató a programcsomagokban elosztott programokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új programcsomagokat alakíthat ki.

A szolgáltatott csatornákat és a programcsomagok leírását a 4. melléklet tartalmazza.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (céltérték)

5.1. Előfizetői hozzáférési pont

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.

5.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét – a felek ellenkező értelmű megállapodásának hiányában előfizetői szerződés létrejöttét követő 30 napon belül teszi lehetővé. Nem minősül a szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelési feltételeit nem biztosítja, vagy a telepítési díjat határidőre nem fizeti be.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 6. mellékletében kerül meghatározásra.

5.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

5.3.1. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

A szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg.

A telepítési díj egy hozzáférési pont alapszerelés keretében történő biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve vezeték csatorna nélkül vezet. A telepítési díj mértéke az ÁSZF 3. számú Mellékletében található.

Az alapszerelés:

A DVB-S szolgáltatás igénybevételéhez szükséges fejegység és antenna (tükör) felszerelése a műholdas vételt biztosító függőleges falfelületre, az erkélykorlát vízszintes vagy függőleges fém elemére vagy az előfizető meglévő statikailag megfelelő antennatartó szerelvényére történik.

Az alapszerelés tartalmazza az előfizető által megrendelt set top box összekötését a vevőfejjel, maximum 30 m kábelhosszig, valamint a set top box üzembe helyezését.

A kültéri és beltéri egység áramellátását az előfizető köteles biztosítani.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az előfizetővel. A kiegészítő telepítési díj mértékére vonatkozó tételes tájékoztatás az ügyfélkapcsolati pontokban tekinthető meg. A kiegészítő telepítési díjat a szolgáltató beruházási költség egységtétel listája alapján kalkulálja. Az alapszerelésen felüli kiépítés különleges esetei az ÁSZF 3. mellékletében található díjtáblázatban kerülnek meghatározásra.

Amennyiben a kiegészítő telepítési díj összege előre nem kalkulálható, a szolgáltató a telepítési munkalapon jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az előfizető a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

5.3.2. Különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan, az alábbiak:

- Amennyiben az előfizetőnél a kültéri egység telepítése csak tetősíkon áthatoló árbc felszerelésével valósítható meg műszaki okból vagy előfizető kérésére,
- Ha a kültéri egység nem az előfizetői hozzáférési ponttal azonos épületre kerül felszerelésre a beltéri elhelyezésével, ideértve az azonos ingatlanon lévő mellék- és egyéb épületeket,
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- A szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel az előfizető,
- Ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.

Kiegészítő létesítési díj esetei: Az alábbi esetekben az előfizető az alapszerelési díjon felüli szerelési költség, és a felhasznált anyag értékének kifizetésére köteles. A szerelés megkezdése előtt az előfizető tájékoztatása szükséges a tevékenységről, és annak későbbiekben felé kiszámlázásra kerülő díjáról

1. Tetőtartó szerelés megrendelő kérésére abban az esetben, ha az alapszerelés műszakilag megoldható.
2. Antennatartó elhelyezés speciális helyen, talajszinten, vagy lapos tetőn, megrendelő kérésére, abban az esetben, ha az alapszerelés műszakilag megoldható.
3. Alapszerelésnél 30 m-nél hosszabb kábelezés.

Ha az előfizető nem engedélyezi a szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését a szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve attól elállhat. A szolgáltató meglévő hálózat esetén, annak felülvizsgálatát követően dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést. A felülvizsgálati eljárást a szolgáltató egyezteti az előfizetővel. A felülvizsgálat elvégzéséért az előfizető az 3. sz. melléklet szerinti kiegészítő létesítési díj fizetésére kötelezett.

Az előfizető térítésmentesen hozzájárul a hálózat vezetékének (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonszámának védelméről.

Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, az a szolgáltató tulajdonát képezi. Az előfizető kiegészítő létesítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezeték (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a kültéri egység telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, hozzájárulás hiányában, illetve a szolgáltató tulajdonos általi akadályozása esetén a szolgáltató nem tartozik felelőséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, illetve mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere, rendelkezésre állás

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét jelen ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltató az Előfizető részére biztosítja a mellékletben meghatározottaknak megfelelően a szolgáltatás rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás számításánál az alábbiak szerint meghatározott szolgáltatás kimaradásokat nem kell figyelembe venni, ha az az:

- előfizetői kérés alapján történt szüneteltetés miatt történt;
- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- előfizető szerződészegése miatti szolgáltatáskorlátozás következtében történt;
- szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt;
- szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (különösen időjárási viszonyok következtében a kültéri egység sérülése, energiaellátás hiánya, rongálás, lopás stb.) miatt történt;
- szolgáltató általi telepítést követően a műholdra való rálátás megszűnt (különösen új beépített tereptárgyak miatt)>

- vis major történt.

7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, legrövidebb szerződési időszak

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti /közületi előfizetőt.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételevel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

7.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek

- Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma
- Természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, , születési helye és ideje, valamint az előfizető hozzájárulása esetén, anyja neve, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adóigazgatási azonosító száma, közösségi adószáma (amennyiben rendelkezik vele), bankszámlaszáma.
- A létesítés címe, vételi hely típusa.
- Az igényelt fizetési mód és szolgáltatás szint (programcsomag) megjelölése.
- A szerződés tartama;
- Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről
- Az előfizető hozzájárulása a szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató elállhat a szerződéskötéstől, illetőleg az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti.

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

Az előfizetői szerződés megkötésekor a 4. pont szerint kell eljárni. Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag határozott idejű jogviszonyt létesítsen.

A szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő díjat egy összegben előre elkérni az előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, üzleti/közületi előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől a rendelkezéstől a szolgáltató az előfizetők igényei kielégítése érdekében eltérhet.

7.3. Előfizetői azonosítás ügyféljelszó használatával

Az ügyfél szintű jelszó: ügyfélhez kapcsolódó 5 jegyű, titkos, egyedi numerikus azonosító, amely az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a szolgáltató általi azonosításra szolgál. A szerződés szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

Titkos ügyféljelszót az előfizető az alábbi módokon igényelheti.

- új szerződés megkötésekor,
- a szerződés teljes időtartama alatt a személyes ügyfélszolgálaton, a személyazonosság igazolásával.

Az ügyféljelszó a regisztrálást követően használható.

Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az előfizető által választott jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az előfizető által választott jelszót az előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Az előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 12345, 98765, stb. – álló sorozatok). Az előfizető által választott jelszót az előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az előfizető felel. A jelszó módosítása a díjmentesen hívható 06-80/639-200 zöld számon is kezdeményezhető.

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

8.1.1. A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás. Ettől a szolgáltató és az előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az előfizető szerződésmódosítási szándékát jelezheti telefonon is. A szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges kétpéldányos nyomtatványt. A nyomtatvány egyik, aláírt példányát az előfizető köteles visszaküldeni a szerződés módosítás érdekében.

8.1.2. Az előfizetői szerződés módosítása ügyfél szintű jelszó használatával

Az előfizető ügyfél szintű jelszavának használatával jogosult előfizetői szerződésének módosítására telefonon is.

Amennyiben az előfizető telefonon, ügyfél szintű jelszavának használatával jelenti be előfizetői szerződés módosítási igényét, úgy szerződésmódosítási nyomtatvány nem kerül aláírásra. Ebben az esetben, a szóbeli szerződésmódosításról hangfelvétel készül.

Amennyiben az ügyfél szintű jelszavának használatával bejelentett előfizetői szerződésmódosítási igény nem teljesíthető, úgy a szolgáltató, az adott szerződésmódosítási igényre vonatkozó, jelen ÁSZF-ben rögzített határidőn belül értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató – nem jelen ÁSZF szerinti – más szolgáltatását igénybe vevő előfizető által, ügyfél szintű jelszavának használatával bejelentett – jelen ÁSZF szerinti – szolgáltatási igény esetén az ÁSZF 4.1.2. pontja az irányadó.

8.2. Az előfizetői szerződés (ÁSZF)módosítása

A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően a 19.2. pontja szerint az előfizetőt értesíteni, kivéve, ha 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 az előfizető számára kedvező változásokat tartalmaz.

8.2.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve- a műszaki indokok miatti csatornaváltoztatást, valamint
 - ha az egyes programcsomagok tartalma a szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a programszolgáltatókkal kötött megállapodásokra, illetőleg
 - ha a fejállomás cseréje, a harmadik féltől igénybe vett műholdas szolgáltatás jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak.
- d) A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani abban az esetben is, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.)

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint- a 8.2. pontban foglaltak kivételével- értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását.

Ha a szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

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

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői számára kedvező változásokat tartalmaz.

8.2.2. Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében

Lényeges módosításnak minősül a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így a díjak és programválaszték módosítására (4. fejezet), vagy minőségi célértékeire (6. Fejezet) vonatkozó változtatás.

Lényeges módosítás esetén az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

Amennyiben a szolgáltató a kiesett műsorcsatornát más műsorral pótolja a programszolgáltatónak felróható okból, vagy egyéb a szolgáltató érdekkörén kívüli okból, a szolgáltató köteles erről és az előfizetőket megillető jogokról az előfizetőket értesíteni.

8.2.2.1. Díjmódosítás

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A szabadáras szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel az igénybevett programcsomag csatornáitól függően határozza meg.

Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától módosulnak, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték módosítása,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével - elfogadásnak minősül.

8.2.2.2. Programválaszték módosítása

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

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

8.3. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

8.4. Átírás

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján az átírási díj megfizetése el–lenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírási díj egyharmada. szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

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

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

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

Az egyéni előfizetők közötti átírára telefonon is lehetőség van, az Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1412-es telefonszámon. A hívás alkalmával a feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük az operátor által megadottak szerint. A beszélgetés hangrögzítésre kerül. A beszélgetést követően szolgáltató kiküldi az új előfizetőnek a szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (előfizetői szerződés és mellékletei), melynek szolgáltatói példányát előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha a szolgáltatást díjtartozás terheli. Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni

8.5. Átírás öröklés esetén

A szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitel érdemlő másolatának szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A szolgáltató az öröklés tényének hitel érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

8.6. Átírás üzleti/közületi előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/közületi előfizetőnek a gazdasági társaságokról szóló 1997. évi CXLIV. tv. szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni előfizetőről kérik üzleti/közületi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/közületi előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a szolgáltató.

8.7. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), az előfizető ezt személyesen, az ügyfélszolgálaton, telefonon, levélben, faxon - a szolgáltató által rendszeresített megrendelőlap - kérheti a szolgáltatótól, aki e kérésnek az előfizetővel egyeztetett időpontban, de legkésőbb a hiánytalan adatokat tartalmazó kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, a jelen ÁSZF 3 sz. mellékletében meghatározott áthelyezési díj ellenében köteles eleget tenni. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés teljesítését követő 30 napon belül átutalja az előfizető részére.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átirását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átirása kölcsönösen kizárják egymást.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.

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

8.8. Programcsomag módosítás az előfizető kérelmére

Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt programcsomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet a módosítás időpontja előtt 30 nappal kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni, ahol írásban rögzítik. A programcsomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba.

Hűségidő vállalása esetén a programcsomag módosításra vonatkozó szabályok jelen ÁSZF 11.6. pontjában kerülnek meghatározásra.

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

9.1.1. A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

9.1.2. Általános szabályok

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- ha a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon;
- a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt,
- az előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik;
- egyéb, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.
- amennyiben az előfizető díjfizetési kötelezettségének a havi számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

9.2. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörében bekövetkezett ok miatt:

9.2.1. Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó személyes vagy írásbeli kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását személyes kérelem esetén a 8 munkanapon belül, írásbeli kérelem esetén 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a hűségidő tartamába.

A szünetelés kérhető időtartama természetes előfizető esetén minimálisan egy, legfeljebb hat hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A díj mértékét az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás szüneteltetése esetén az alapkínálati csomagok és kiegészítő programcsomagok (minicsomagok) is szünetelnek.

9.2.2. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

Szünetel a szolgáltatás a jelen ÁSZF-ben meghatározott korlátozás és az előfizetői szerződés felmondása közötti időszakban, ha az előfizető a díjfizetési kötelezettségének a havi számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, mert az Eht. 127. § (4)-ben foglaltak szerint, az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés díjtartozás miatti felmondását megelőzően, az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján, a szolgáltató jogosult a felmondáshoz képest az előfizetőre nézve kedvezőbb módon a szolgáltatást szüneteltetni.

A szünetelés előtt a szolgáltató írásban kéri az előfizetőt, hogy nyilatkozzon, a jogviszonyt változatlanul fenn kívánja-e tartani. A szünetelésre az előfizető beleegyezése, vagy a válasza meghatározott hatánap elmulasztása esetén kerülhet sor. A szüneteléssel egyidejűleg a szolgáltató teljesítheti a létesítési helyre kért másik áthelyezést vagy új megrendelést. Amennyiben az előfizető 6 hónapon belül nem kér áthelyezést, és egyéb megszűnési ok nem következik be, az előfizetői jogviszony 6 hónap múlva megszűnik. A jogviszony megszűnése előtt a szolgáltató írásban értesíti az előfizetőt. A jogviszony szünetelése alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A szolgáltatásnak az előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.2.3. Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, valamint ha megsérti a szerzői jogokat, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szünetelteti.

9.2.4. Ha a szolgáltatás 9.2.2-9.2.3. pontok alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A díj mértékét jelen ÁSZF 3. melléklete tartalmazza.

9.3. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok esetén

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer (műhold, feladóállomás, fejjállomás, előfizetőnél telepített eszközök) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizető előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a szolgáltató felelős, az előfizető a teljesítés elmaradása miatt kártérítést követelhet.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az előfizető felelős, a szolgáltató szabadul tartozása alól, és követelheti kára megtérítését

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A 9.2. és 9.3. pontokban meghatározott esetekben az előfizetőnél felszerelt kültéri és beltéri egység(ek) nem kerülnek a szolgáltató által leszerelésre ill. elszállításra, azok meglétéért és működőképes állapotban tartásáért az előfizető teljes felelősséggel tartozik. A szüneteltetésből történő visszakapcsolás során szolgáltató nem végez a vételi helyen szerelési ill. ellenőrzési tevékenységet.

9.4. Karbantartás miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer - átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodán és/vagy honlapján keresztül vagy az ÁSZF 19. pontja szerint egyéb módon a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőt.

9.5. Rendszeres karbantartás

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

Rendszeres karbantartási munkákat minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

9.6. Egyéb ok miatti szünetelés

Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel.

A szolgáltató szüneteltetheti az előfizetői jogviszonyt,

- ▮ ha az előfizető áthelyezést kért,
- ▮ az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig- a jogviszonyt szüneteltetheti,
- ▮ az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

10.1. Amennyiben 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.

10.2. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

10.3. Amennyiben az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja /jogellenesen továbbítja vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató köteles a korlátozást az előfizető kérésére haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A díj mértékét az 3. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő okból korlátozza, az előfizető a korlátozás idejére teljes díjfizetésre köteles.

A korlátozás ideje alatt a szolgáltató a jelen ÁSZF 4. melléklet szerinti „közszolgálati csatornák” vételét biztosítja, és a rendelkezésére álló valamennyi törvényes utat igénybe vesz a díjtartozás behajtása érdekében. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy - a díjtartozás fennállásának ideje alatt - az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

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

11.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg -;
- bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve
- az előfizető halála esetén.
- ha a szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. (A szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az előfizetőt.)

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja, felmondással
- ha a szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén (előfizető hozzátartozója nyújtja be a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve az ügyfél azonosítószámot) vagy ha nincs átírásra jogosult;
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- jelen ÁSZF 11.4. bekezdésében felsorolt egyéb esetekben

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

11.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az előfizető a felmondás szándékát írásban (levél, fax, internet) vagy személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti, de a felmondás tényét a szolgáltató minden esetben az erre a célra rendszeresített forma nyomtatvány kitöltésével nyugtázza.

Az előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 11.7. pontja szerint köteles együttműködni a szolgáltatóval.

11.4. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

11.4.1. A szolgáltató rendes felmondása

A szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az előfizetőnek. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor azt a tájékoztatást, hogy amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, akkor az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást/ a tértivevénnyel postázott felmondó levelet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

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

11.4.2. Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén

11.4.2.1. A szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést a 11.4. bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Különösen ilyennek minősülnek a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető alábbi cselekmények:

- a) ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) ha az előfizető nem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- d) ha az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbvezeti;
- e) ha az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- f) ha az előfizető a szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, a szoftvert, mint szerzői jogilag védett alkotást „feltöri”.
- g) 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.

11.4.2.2. 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.

A szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5 000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Amennyiben az előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

11.4.2.3. Előfizető vállalja, hogy a szolgáltatást nyilvános vetítésre nem használja. Ennek megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Szerződés azonnali hatállyal történő felmondására

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

11.5. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

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

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

11.6. Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

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

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

Amennyiben az előfizető a hűségidő lejártá előtt szünteti meg az előfizetői szerződését, az igénybe vett kedvezményeket (feltételes kedvezmény) köteles megfizetni a szolgáltató részére.

A feltételes-kedvezményt elvesztésének esetei különösen:

- hűségnyilatkozattal igénybe vett Alap csomag lemondása esetén;
- hűségnyilatkozattal igénybe vett Családi csomag lemondása esetén;
- hűségnyilatkozattal igénybe vett Alap csomagról hűségidő nélküli Sat TV Családi csomagra váltás esetén
- hűségnyilatkozattal igénybe vett Családi csomagból hűség idő nélküli Sat TV Alap csomagba váltás esetén
- hűségnyilatkozattal igénybe vett minicsomag hűségidőn belüli lemondása esetén

A hűségidő alatt történő lemondás esetén, a telepítési díjnak az eltelt idő mértékével csökkentett díját kell visszafizetni. Egy évnél hosszabb időtartamú hűségidő esetén, az előfizető nem köteles a telepítési díjat (vagy annak egy részét) visszafizetni abban az esetben sem, ha az előfizető a szerződést hűségidő alatt szüntette meg.

Az előfizető a feltételes kedvezményben akkor részesülhet, ha a szerződés megkötésével egyidejűleg írásban nyilatkozik arról, hogy a feltételes kedvezmény igénybevételének feltételeit elfogadta.

Amennyiben az előfizetői szerződés hatályba lépését követő 30 napon belül a hűségnyilatkozat nem kerül aláírásra, az előfizetőnek felróható okból kifolyólag, a szolgáltató a feltételes kedvezményt kiszámlázza az előfizető részére.

11.7. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában álló, a beltéri egységhez tartozó kártyá(ka)t, valamint bérlet esetén a set-top boxo(ka)t a rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatára személyesen visszaszolgáltatni. Az előfizető köteles a set top box/kártya díját megfizetni, ha az előfizető a set top boxot/kártyát (a) az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig vagy (b) az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy (d) az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig, nem szolgáltatja vissza. Az előfizető abban az esetben is köteles a set top box/kártya díját megfizetni, ha a visszaszolgáltatott set top box/kártya nem alkalmas rendeltetésszerű használatra.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelessége a szolgáltató tulajdonában álló:

- a szolgáltatás során igénybevett set top boxok és dekódoló kártyák visszaszolgáltatása
- a kültéri szett (parabola és fejegység) visszaszolgáltatása.

Amennyiben a set top box és/vagy dekódoló kártya nem kerül visszaszolgáltatásra, a szolgáltató az ÁSZF 3. mellékletében meghatározott kárterítési díjat számláz ki az előfizető felé.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a kültéri egység (tányér és fej) szakszerű leszerelése, illetve a szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása (a házhálózatnál alkalmazott kültéri egység kivételével) az előfizető kötelezettsége. A leszerelt kültéri egységet az előfizető az előfizetői szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles átadni. Az átvételi helyek listáját, illetve nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.sz. melléklete tartalmazza. Amennyiben az előfizető a meghatározott időpontig a kültéri egységet nem adja át az átvételi helyen a kültéri egységgel kapcsolatos mindennemű kárveszély áthárul az előfizetőre.

Az előfizető a szerződés megszűnésétől számított 3 napon belül igényelheti a szolgáltatótól a kültéri egység leszerelését, külön díj ellenében, amely díjat az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

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

12.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint érhető el. A szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában élőhangos hibabejelentőt működtet.

Az élőhangos ügyfélszolgálat szünetelése (vagy túlszűfolttsága) idején – az év 365 napján – a szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. A távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a szolgáltató köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt, a bejelentések beérkezésének sorrendjében.

12.2. Az előfizető az észlelt meghibásodást a szolgáltató által a hét minden napján, a nap 24 órájában biztosított és díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, a következő hibabejelentő számokon: 194, 1412,

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

12.3. A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett

hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

12.4. A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Szolgáltató a hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását és a bejelentést követő 72 órán belül előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indokolással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a valósnak bizonyult hiba, elhárításra került,
- a hiba kijavítása - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható -

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Amennyiben az előfizető által bejelentett hiba a szolgáltató vizsgálata alapján valósnak bizonyult, szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

12.5. A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a kieső, vagy rossz műszaki minőségű műsort más programmal helyettesít, illetve ha a műsorszolgáltatótól átvett jelek nem megfelelő minőségűek. Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett (lásd 13.7. pont).

12.6. Hibaelhárítási célértékek

Hibaelhárítási idő

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát – ha az a 12.5. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette. 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 jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha az előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a szolgáltató képviselője nem tud az érintett ingatlanra bejutni, egy értesítés eredeti példányán tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a szolgáltatónak okozott kárért.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 6. mellékletében kerül meghatározásra.

12.7. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Készítés dátuma: 2008.11.24.

Utolsó módosítás: 2008.11.24.

File neve: DVBS ÁSZF Szöveg.doc

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 12.6. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján a 13.5. pontban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

12.8. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az előfizető köteles biztosítani a szolgáltató részére a vételhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez történő hozzáférést.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (parabola antenna, fejegység, set top box, dekódoló kártya) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató kiszámlázhatja az előfizető részére.

Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 3 napon belüli megszüntetésére, amely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

12.9. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót, értesíti.

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

13.1. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

13.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogvi-szonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével, amelyre a 13.3. pont vonatkozik), személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálatához. Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 15 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az előfizetőt további 15 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az előfizető részére külön értesítést küld.

Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfél azonosító és az ügyfélszintű jelszó bemondataival fogadja el, ez esetben a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.

13.3. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató az erről szóló, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben nem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül elutasítja

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A nem vitatott tételek díjáról szolgáltató pótcsekket küld előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a szolgáltató az előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helyállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc 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 megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

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 jelen ÁSZF 18. pontjában megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a szolgáltatót értesítette.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülési időn belül van lehetősége, kivéve, ha az érintett követelés elévülése valamely oknál fogva az 1 évet meghaladja. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az előfizető számláján.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a szolgáltató számlájára befizetni.

A díjreklamáció elutasítása esetén, a szolgáltató köteles - indoklással - az előfizetőt írásban tájékoztatni.

13.4. Kötbér és kártérítési igények intézése

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

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéséeként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató

Készítés dátuma: 2008.11.24.

Utolsó módosítás: 2008.11.24.

File neve: DVBS ÁSZF Szöveg.doc

szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

A szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül átutalja az előfizető részére. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. A szolgáltató a 100 Ft alatti kötbért nem köteles megfizetni.

13.4.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

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

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

13.4.2. A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a szolgáltató jelen ÁSZF 13.4 pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű jelkimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző 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.

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

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

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. Szolgáltató jogosult a díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakaszbán, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a szolgáltató a vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrésze, ahol az előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

13.5. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, műhold meghibásodás,

kedvezőtlen időjárási viszonyok, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

14.1. A jelen fejezet kötbér és díjcsökkentési rendelkezései jelen ÁSZF 12.-13. pontjaiban szabályozottak.

14.2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizető a 12.4. és a 13.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14.2. pont szerint eljárni.

15. Előfizetői végberendezés (televízió készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető csak hatályos előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása, vagy hibájából eredően a szolgáltatónak kára keletkezik, azt a szolgáltató az előfizetővel szemben érvényesítheti.

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

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

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekódoló egység (set top box) egy vevőkészülékhez csatlakoztatható. A dekódoló egység egyidejűleg egy, az előfizetett műsorcsomagban szereplő csatorna dekódolását végzi, az előfizető a nézni kívánt csatornát a dekódoló egység kezelőszerveivel választhatja ki.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező adatkezelési és adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza.

17. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje

17.1. Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF 3. és 4.. sz. melléklete szerinti egyszeri és rendszeres díjakat köteles fizetni.

17.2. Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni.

Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért havonta, a tárgy hónapot követően állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza a rendszeres és egyszeri díjakat. A szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a bruttó 2000 Ft-ot. Az előfizető az előfizetői szerződésében foglaltak alapján, kérheti, hogy a szolgáltató egy számladokumentumban számlázza ki valamennyi, az előfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét. Az előfizető által igénybe vehető egyes kedvezmények esetében a kedvezmények feltétele lehet az igényelt szolgáltatások egy számladokumentum (egy folyószámla) alapján történő igénybevétele. A szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételevel együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben érvényesíteni.

A telepítési díjat az előfizetői szerződés megkötése után fizeti az előfizető a szolgáltató számlája alapján. A rendszeres díjak a tesztelt és megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít.

17.3. Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak

Az előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat befizetni.

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

17.3.1. Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az előfizető az előfizetői szerződésben meghatározhatja. Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézetten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

- Készpénzes fizetési mód - készpénz-átutalási megbízás (postai csekk)
- Csoportos beszedési megbízás
- Banki átutalás

17.3.2. A számlázás

A szolgáltató a fizetendő díjról az igénybevevő részére egyéni értesítésben számlát küld. A postai út mellett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a www.tavszamla.hu oldalon, az előfizető regisztrációját követően az ott meghatározott részletes feltételek szerint.

A számlák kiküldése postai úton, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt. Amennyiben az előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni.

A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató a Ptk. 301-301/A §. a szerinti késedelmi kamatot számíthat fel.

Az előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a szolgáltatóhoz megérkezik.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.3. pontban foglaltaknak megfelelően.

17.4. Előfizetési díjak

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a tesztelt és megkezdett szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A szolgáltató által megállapítható díjak típusait és azok mértékét jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

17.4.1. Előfizetési díjak nem egyéni előfizetők esetén

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban üzleti/közületi) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

Üzleti/közületi előfizetők esetén, az előfizetési díj mértéke egyedi megállapodás alapján kerül meghatározásra, azzal, hogy az vételi helyenként nem haladhatja meg a üzleti/közületi előfizető esetén az egyéni előfizetési díj kétszeresét.

17.5. Kedvezmény az egyes díjakban

A szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja.

A szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az egyenlő elbánás elvének szem előtt tartásával.

18. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

A felügyeleti szervek címe és telefonszáma jelen ÁSZF 1.sz. mellékletében kerül meghatározásra.

19. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

19.1. A szolgáltató az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatán közzéteszi, s arról vagy annak előfizető által megjelölt egyes részéről - az előfizető kérésére - térítésmentesen másolatot ad.

19.2. A szolgáltató az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az előfizetőt. A szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az értesítés módját a szolgáltató az érintett előfizetők számának függvényében határozza meg. A szolgáltató az értesítést az alábbi módokon teljesítheti:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- elektronikus levélben;
- egyéb távközlési úton,
- 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.

19.3. Az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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