

**A TANET KFT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**KÁBELTELEVÍZIÓ HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS**

**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**Érvényes 2007. szeptember 15-től**

**Készült: 2006. július 28.**

**Utolsó módosítás: 2007. augusztus 14.**

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	A szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége	5
2.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	5
3.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	5
3.1.	Igénykezelés	5
3.1.1.	Igénybejelentés, szerződéskötés	5
3.1.2.	Az igény elutasítása	6
3.2.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	6
3.3.	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	6
3.4.	Egyéni előfizetői nyilatkozat	6
4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő, a szerződő felek jogai a hozzáférési ponton	7
4.1.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő az igénybejelentéstől számítva	7
4.2.	Az Előfizető és a Szolgáltató kötelezettségei és jogai a kiépített hozzáférési ponton	7
5.	A szolgáltatás minőségi céljai, a minőségi célok értelmezése és teljesülésük mérése	7
5.1.	Követelmények	7
5.2.	Meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről	7
5.3.	Tartós vagy átmeneti hiba esetén nyújtott kedvezmények mértéke	7
6.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak	8
6.1.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok	8
6.1.1.	Természetes személy (egyéni előfizető) esetén az előfizető	8
6.1.2.	Nem természetes személy előfizető (üzleti/intézményi előfizető) esetén az előfizető:	8
6.1.3.	Mindkét előfizető kör esetén	8
6.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok	8
6.2.1.	Egyéni előfizető esetén	8
6.2.2.	Intézményi/üzleti előfizető esetén	8
6.3.	Az előfizetői jogviszony létrejötte	9
6.3.1.	Az előfizetői jogviszony írásbeli létrejötte	9
6.3.2.	Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte	9
6.3.3.	Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával vállalja	9
6.3.4.	Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi	9
6.4.	A legrövidebb szerződéses időszak	9
6.5.	Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat	9
6.6.	A számlázás módja	10
7.	Az előfizetői szerződés módosítása	10
7.1.	Szerződésmódosítás az Előfizető kezdeményezésére	11
7.1.1.	A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai	11
7.1.2.	Áthelyezés, vagyis az előfizetői hozzáférési pont változása	11
7.1.3.	Számlázási cím módosítása	11
7.1.4.	Programcsomag-váltás	11
7.1.5.	Változás az Előfizető személyében – átírás	11
7.1.6.	Változás az előfizető adataiban	11
7.2.	A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető tájékoztatása	12
7.2.1.	Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az előfizető tájékoztatásának módja és az előfizető jogai	12
7.3.	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	13
8.	A szolgáltatás szünetelése	13
8.1.	A szünetelés esetei	13
8.1.1.	A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés	13
8.1.2.	A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés	14

8.1.3.	Szünetelés az előfizető kérésére	14
8.1.4.	Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése	14
8.1.5.	Vis major	14
8.2.	Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama	14
8.3.	A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke	14
9.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei	15
10.	Az előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatás megszűnése esetén	16
10.1.2.	A szerződés megszűnése közös megegyezéssel	16
10.2.	Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről	16
10.3.	Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	16
10.3.1.	Az előfizetői szerződés felmondásának esetei	16
10.3.1.1.	Az előfizetői szerződés felmondása 30 napos határidővel	16
10.3.1.2.	Az előfizetői szerződés felmondása 15 napos határidővel	16
10.3.1.3.	Az előfizetői szerződés felmondása díjfizetés elmulasztása esetén	17
10.3.1.4.	Az előfizetői szerződés felmondása 45 napos határidővel	17
10.3.6.	Az előfizetői szerződés felmondásának módjai	17
10.4.	Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére	17
10.5.	Csomagváltás	17
10.6.	Leszerelés	17
10.7.	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	18
11.	Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás	18
11.1.	A hibabejelentő elérhetősége	18
11.2.	A vállalt hibaelhárítási célok	18
11.3.	A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete	19
11.4.	Szerződő felek jogai és kötelezettségei hibaelhárítás során	19
11.5.	Az előfizető által okozott hiba	20
12.	Az ügyfélszolgálat működése; Az előfizetői panaszok intézése	20
12.1.	Az ügyfélszolgálat működése	20
12.2.	Az előfizetői panaszok intézése	21
12.2.1.	Díjreklamációk intézése	21
12.2.2.	Kötbér díjcsökkentési igények intézése	21
12.2.3.	Kártérítési igények intézése	21
12.2.4.	Az igények elévülése	22
13.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	22
13.1.	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	22
13.1.1.	Kötbér	22
13.1.2.	Kártérítés	22
13.1.3.	Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés	23
13.2.	Hibás teljesítés	23
13.3.	Kártérítés	23
13.4.	Előfizető felelőssége	23
13.5.	Vis Maior	24
14.	Előfizetői végberendezés csatlakoztatása; a szolgáltató jogai az előfizető szerződésszegése esetén	24
15.	Adatkezelés, adatbiztonság	24
15.1.	A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre	24
15.2.	A személyes adatok tárolásának időtartama	25
15.3.	A személyes adatok továbbításának feltételei	25
15.3.1.	Jogszabályon alapuló adatátadás	25
15.3.2.	Adatátadás hivatalos szervek részére	25
15.3.3.	Adatátadás más távközlési szolgáltatóknak; közös adatállomány kezelése	26

15.3.4.	Előfizetői kérelmen alapuló adatátadás	26
15.4.	A személyes adatok kezelésének jogcíme	26
15.5	Változás a megrendelő adataiban vagy azok kezelésében	27
15.6	A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során	27
15.7.	Előfizető betekintési jogosultsága	27
15.8.	Előfizető tájékoztatási kötelezettsége	27
16.	Az előfizetői szolgáltatások díja	28
16.1	Egyszeri díjak	28
16.1.1.	Előfizető-aktiválási díj	28
16.1.2.	KTV szolgáltatás-aktiválási díj	28
16.1.3.	Áthelyezési díj	28
16.1.4.	Adminisztrációs díj	28
16.1.4.1.	Normál összegű adminisztrációs díj	28
16.1.4.2.	Kedvezményes összegű adminisztrációs díj	29
16.1.4.3	Visszakapcsolási díj	29
16.1.4.4.	Átírási díj	29
16.1.4.5.	Kiszállási díj	29
16.1.4.6.	Kihelyezett távközlési berendezés óvadék és átalánykártérítés	29
16.1.4.7.	Elállási díj	30
16.1.4.8.	Díjtartozás megfizetésének biztosítására adott biztosíték	30
16.1.4.9.	Csomagváltási díj	30
16.2.	Rendszeres díj(ak)	30
16.2.1.	Előfizetési díj	30
16.2.2.	Üzemfenntartási költségtérítés	30
16.2.4.	Set Top Box bérleti díj	30
16.3.	Előfizető díjfizetési kötelezettsége	30
16.4.	A díjazás és számlázás alapelvei	31
16.4.1.	Díjazási időszakok	32
16.5.	Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások	32
16.6.	A díjfizetés és számlázás módja	32
16.6.1.	A díjfizetés alapja	32
16.6.2.	A díjfizetés módja	32
16.6.3.	A számla formája	32
16.7	Vagyoni biztosíték	33
17.	Felügyeleti Szervek elérhetősége	33
18.	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	33
1. sz. melléklet		34
2. sz. melléklet		44
3. sz. melléklet		53
4. sz. melléklet		54

## **1. A szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége**

A szolgáltató neve: Tanet Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató neve röviden: Tanet Kft.

A szolgáltató székhelye: 6600 Szentes, Móricz Zs. u. 1/4.

Ügyfélszolgálati irodák címe	Telefon-szám	Az ügyfélszolgálati iroda által ellátott települések	Személyes telefonos szolgálat	Üzenet-rögzítő szolgálat
6000 Kecskemét Petőfi S. u. 1/a.	1276	Árpádhalom, Berekfürdő, Bokros, Derekegyház, Dunavecse, Egyházsrádóc, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Ják, Kétpó, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szászberek, Szentpéterfa, Tass, Tömörkény	Minden nap 8-22 óráig	22-8 óráig
6600 Szentes, Szarvasi út 14.	63/562-618	Árpádhalom, Bokros, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Tömörkény	Hétköznap 8-18 óráig	Hétköznap 18 - 8 óráig és hétvégén
6630 Mindszent, Köztársaság tér 16.	62/887-444	Mindszent	Hétköznap 8-16 óráig	-

## **2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

2.1 A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

*vezeték nélküli szolgáltatás* SZJ 64.20.30.0.,

A szolgáltatások részletes leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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

### **3.1. Igénykezelés**

#### **3.1.1. Igénybejelentés, szerződéskötés**

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, illetve telefonos ügyfélszolgálat (contact-center) működése esetén egyéb módon (rögzített telefon) kell megtennie. A megrendelésre a Szolgáltató weboldalán on-Line is van lehetősége. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat.

Az igénybejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- igénylő neve (cégszerű megnevezése), előfizetői kategóriája, lakóhelye (állandó címe és tartózkodási helye), illetve székhelye, elérhetősége (telefonszám, email);
- az igényelt szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (bekötés címe);
- igénybejelentés helye és időpontja.
- megrendelni kívánt előfizetői csomag

Az igénybejelentéssel Előfizető egyértelmű szándékát fejezi ki, hogy az általa igényelt szolgáltatás bekötését Szolgáltatótól megrendeli. Online megrendelés esetén a Szolgáltató adategyeztetés céljából felhívja az ügyfelet, csak ezután rögzíti a megrendelést. Elérhetetlenség esetén a megrendelést a Szolgáltató tárgytalannak tekinti. Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés kiegészítésére.

Az igénybejelentés alapján a Szolgáltató megvizsgálja a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítés feltételeit, illetve az igénylő egyedi igényeit, amely alapján az egyszeri csatlakozási díj mértékére vonatkozóan ajánlatot ad.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az az értesítés, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről, feltételeiről ad ki, valamint a szolgáltatás

igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat. Az előfizetőkről, illetve a csatlakozási igényekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet.

Előfizető ÁSZF-ben szereplő csomagoktól eltérő igénye alapján Szolgáltatónak lehetősége van egyedi ajánlatot tenni. Ez esetben a két fél azokat a kérdéseket, melyeket nem, vagy nem az igényeknek megfelelően szabályoznak az általános szerződési feltételek, egy szerződés-kiegészítésben rögzítik. Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára az igényfelmérés után 30 napon belül válaszol. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető. Ha az igénylő az egyszeri csatlakozási díj, bekapcsolási díj vagy a szerelési költség öt terhelő részének megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató az ajánlat visszavonásának tekintheti. Amennyiben a Szolgáltató ajánlatát az Igénylő elfogadja, sor kerül az egyedi előfizetői szerződés megkötésére. Az előfizetői szerződés Felek kölcsönös érdekeinek és a szolgáltatás jellegének figyelembevételével kizárólag írásban jön létre.

Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – az általános szerződési feltételek egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés létrejöttét követően a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb 30 napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni. Célérték 14 nap.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha az Előfizető, vagy harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak később valósulhat meg.

- ha a Felek a hálózat-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

### **3.1.2 Az igény elutasítása**

Szolgáltató elutasíthatja az igény teljesítését, amennyiben:

- (a) az igény műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) az igénylőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) az igénylőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az igényt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

### **3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele: engedélyezett műsorelosztó hálózat és szolgáltatás által lefedett területen lévő Előfizetők rendelkezzenek műsorelosztó szolgáltatás vételéhez szükséges alkalmas vevőkészülékkel.

A szolgáltató jogosult az előfizető számára az általa nyújtott szolgáltatással együtt, saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbértékesíteni, továbbszámolni, vagy bérbe adni valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben - az előfizető távközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. A szolgáltató a megrendelőlapon feltünteti az ilyen módon vásárolható és bérbe adható árukat és szolgáltatásokat valamint azok díját valamint az általa kiállított számlán a továbbértékesítés illetve bérbeadás tényét.

### **3.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A szolgáltatás a kiépített hálózaton keresztül, az engedélyekben meghatározott területeken, és az előfizetői szerződésben meghatározott időn belül vehető igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki,

ha az előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Amennyiben a vételi hely kiépítése még el nem látott területen van, úgy a törzs- és a vonalhálózat kiépítéséig szerződés nem köthető, csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe. A szolgáltatások földrajzi korlátai a [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) honlapon tekinthetők meg.

### **3.4 Egyéni előfizetői nyilatkozat**

Egyéni előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni, hanem üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, tértivevénnyel ellátott postai levél útján, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza vagy módosíthatja.

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő, a szerződő felek jogai a hozzáférési ponton**

### **4.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő az igénybejelentéstől számítva**

A Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a hálózathoz csatlakozó állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt, a szerződésben kikötött díjak ellenében igénybe veheti. A kiépítés határidejének célértéke 14 nap. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására. Digitális csomagok esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont a set-top-box kimenete.

### **4.2. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelezettségei és jogai a kiépített hozzáférési ponton**

Az Előfizető a kiépített szolgáltatás-hozzáférési ponton nem szerez tulajdonjogot.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés, továbbá a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés, valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök műszaki tulajdonságait illetően. Az Előfizető végberendezésének (vevőkészülék), valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Szolgáltató felelőssége kizárólag az általa kiépített hálózat végpontjáig (szolgáltatás-hozzáférési pont) terjed ki. A készülék behangolása nem a Szolgáltató feladata sem az esetleges csatornaváltozások esetén, sem az üzemeltetés során. Az Előfizető külön kérésére a Szolgáltató az első behangolást egyszeri alkalommal a szerződéskötéskor díjmentesen elvégzi, egyéb esetben a behangolást csak a kiszállási díj megfizetése ellenében végzi el.

Jelen általános szerződési feltételek vonatkozásában szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonában és/vagy üzemeltetésében lévő, a Szolgáltató által kiépített Hálózat végpontja, amely az előfizetői berendezések, eszközök vagy más előfizetői szolgáltatások nyújtását lehetővé tevő berendezések rákapcsolására szolgál, amely a Hálózat részét képezi és lehetővé teszi a Hálózaton történő adat- és információcserét. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyét Szolgáltató általi kiépítés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik a KTV szolgáltatás-hozzáférési pont az Előfizető ingatlanának határától (telekhatár) számítottan legfeljebb 10 méteres kábel felhasználásával kiépített 1 (azaz egy) darab csatlakozóban végződő kábelvég.

## **5. A szolgáltatás minőségi céljai, a minőségi célok értelmezése és teljesülésük mérése**

### **5.1. Követelmények**

A Szolgáltató által vállalt minőségi cél- és minimál értékeket a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés technikában kialakult és elfogadott módszer, a hozzá szükséges hitelesített mérőműszerekkel történik.

## **5.2. Meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről**

Ha az Előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a Szolgáltató nem ért egyet, az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóságot kérheti fel a meg nem felelés igazolására. Szolgáltató jogosult a vizsgálatnál jelen lenni és észrevételeket tenni.

## **5.3. Tartós vagy átmeneti hiba esetén nyújtott kedvezmények mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kijavítását a hibajavításra vállalt, bejelentéstől számított 72 órán belül, vagy tartósan nem tudja vállalni, úgy ha az átmeneti vagy tartós hiba

I. legalább egy szolgáltatott (televízió, vagy rádió) csatornát érint, akkor az érintett (hálózat(rész)-en minden hibát bejelentő előfizetőnek 10% kedvezményt nyújt a mindenkor érvényes, előfizető által fizetett teljes havi előfizetési díjből, mindaddig, amíg a hibát el nem hárítja a Szolgáltató,

II. az összes szolgáltatott csatornaszám 30%-át meghaladóan érinti a hiba, akkor az érintett hálózat(rész)-en minden hibát bejelentő előfizetőnek 20% kedvezményt nyújt a mindenkor érvényes, előfizető által fizetett teljes havi előfizetési díjből, mindaddig, amíg a hibát el nem hárítja a Szolgáltató,

III. Ha az összes csatornaszám (ez az adott fejállomáson lévő csatornaszámot jelenti) 60%-át meghaladóan érinti a hiba, akkor az érintett hálózat(rész)-en minden hibát bejelentő előfizetőnek 30% kedvezményt nyújt a mindenkor érvényes, előfizető által fizetett teljes havi előfizetési díjből, mindaddig, amíg a hibát el nem hárítja a Szolgáltató,

A minőségi célértékek és minimál-értékek az 4. sz. melléklet táblázataiban található mutatókra lebontva.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak**

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

#### *6.1.1 Természetes személy (egyéni előfizető) esetén az előfizető:*

- Neve;
- Lakóhelye, tartózkodási helye;
- Anyja neve,
- Leánykori neve,
- Születési helye és ideje
- Amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselője 1-es és 2-es pontok alatt meghatározott adatait

#### *6.1.2 Nem természetes személy előfizető (üzleti/intézményi előfizető) esetén az előfizető:*

- Cégszerű elnevezése
- Székhelye
- Cégjegyzékszám
- Bankszámlaszám
- Képviselő neve
- Képviselő személyi igazolvány száma

#### *6.1.3 Mindkét előfizető kör esetén:*

- Telepítés helye,
- Számlaküldési cím,
- Telefonszám,
- Napközbeni elérhetőség
- Kapcsolattartó személy neve; intézményi/üzleti előfizető esetén külön adminisztratív és műszaki kapcsolattartó
- E-mail azonosító(k): intézményi/üzleti előfizető esetén külön adminisztratív és műszaki

### **6.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok**

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

#### *6.2.1. Egyéni előfizető esetén*

- (a) személyi igazolvány;

(b) lakcímkártya;

(c) amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.

#### 6.2.2. *Intézményi/üzleti előfizető esetén*

(a) Cégekivonat másolata;

(b) Az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya

A fenti adatok szolgáltató általi kezelése illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik (6.3.2 pont).

### **6.3 Az előfizetői jogviszony létrejötte**

#### **6.3.1 Az előfizetői jogviszony írásbeli létrejötte**

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon jöhet létre, hogy az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében csatolt megrendelőlapot az előfizető a szolgáltató számára telefaxon, postai úton, vagy elektronikus aláírással hitelesített e-mailen visszajuttatja, azt a szolgáltató kinyomtatja / lemásolja / elmenti és annak egy példányát aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja, illetve az előfizető az előfizetői szerződést a szolgáltató ügyfélszolgálatán megjelenve személyesen megköti.

#### **6.3.2 Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte**

Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással jön létre, amennyiben az előfizető a szolgáltató valamelyik előre fizetett (2.1 pontban leírt és 1. sz. mellékletben részletezett) szolgáltatását megvásárolja.

#### **6.3.3. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával vállalja, hogy**

a) az ingatlanán (vagy egyéb érdekkörén) áthúzódó vagy azon elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonát vagy érdekességét képező vezetékes kábel hálózat tartozékait a tőle elvárható gondossággal kezeli. E kötelezettségéért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik.

b) a Szolgáltató a vezetékes kábel hálózat tartozékait tulajdonán elhelyezhesse és átvezethesse.

c) amennyiben kezdeményezésére a nevezett ingatlanon vagy érdekkörében átépítés, felújítás, vagy egyéb olyan beavatkozás történik, amely a vezetékes hálózat áthelyezését, kiváltását indokolja (akár ideiglenesen, akár véglegesen) úgy annak költségeit az Előfizető köteles viselni.

d) biztosítja ingatlanában vagy érdekkörében a közös helyiségek zárhatóságát és a Szolgáltató vagy megbízottja részére az akadály nélküli hozzáférést, ezzel saját vagyónának védelmét.

#### **6.3.4. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi**

a) a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltakat;

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

c) hogy az előfizetői szerződés csak saját célra engedélyezi a szolgáltatás felhasználását, nem jogosít fel a szolgáltatás tovább elosztására (különösen nem vendéglátó és szállodai egységekben), s nem jogosít fel nyilvános bemutatásra. Ilyen igény esetén a felhasználás – eltérő feltételek szerint – csak külön szerződés alapján lehetséges.

d) hogy a TV és egyéb készülékek behangolása az adás csatornáira nem a Szolgáltató feladata, sem esetleges csatornaváltoztatások esetén, sem az üzemeltetés során. Bekötéskor az első behangolást a Szolgáltató külön kérésre egyszeri alkalommal a csatlakoztatás idején működő csatornákra díjmentesen elvégzi, egyéb esetekben a TV és egyéb készülékek be-, illetve utánállítását csak kiszállási díjért vállalja.

e) hogy digitális-csomagra előfizetés esetén Szolgáltató előfizetésenként 1 (egy) Set-Top-Boxot és kártyát biztosít díjmentesen, melyek a Szolgáltató tulajdonában maradnak. Minden további Set-Top-Boxot és kártyát az Előfizető bérleti díj ellenében vehet igénybe.

#### **6.4 A legrövidebb szerződéses időszak**

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, határozatlan ideig marad hatályban. A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) hónap. A határozott időtartamra nem köthető előfizetői szerződés Tanet vezetékes műsorelosztó szolgáltatás esetén.

#### **6.6. A számlázás módja**

Az Előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat és bérleti díjakat havonta előre, a szolgáltatótól kapott számla ellenében köteles megfizetni.

Az Előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) átutalással;
- (b) postai csekken történő befizetéssel;

Az előfizetési díjfizetés esedékességét az Előfizető választása szerint az előfizetési szerződés tartalmazza. A díjfizetés gyakorisága választható, azonban alapesetben a díjfizetés havonta kötelező.

Az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat havi díjfizetés esetén tárgyhónap 25. napjáig, negyedéves díjfizetés esetén a tárgynegyedév első hónapjának 25. napjáig, féléves díjfizetés esetén a tárgyfélév első hónapjának 25. napjáig, míg az éves díjfizetés esetén a tárgyév első hónapjának 25. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni.

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

Amennyiben az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakról a tárgyidőszak utolsó napjáig nem kap fizetési értesítőt, ezt köteles haladéktalanul jelezni a telefonos ügyfélszolgálaton.

Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

### **7. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával (7.1 pont) illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával (7.2 pont) és közös megegyezéssel (7.3 pont).

#### **7.1 Szerződésmódosítás az Előfizető kezdeményezésére**

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

##### **7.1.1. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai**

Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítások közül az

- a) áthelyezési,
- b) programcsomag-váltási és
- c) átírási kérelmeket

az egyéb feltételeken túl, a hatályos általános szerződési feltételek függelékét képező díjszabásban foglalt díjtételek megfizetése ellenében teljesíti.

Az áthelyezés és az átírás díja a 1. sz. mellékletben szerepel. Átírás esetén az előfizető nem köteles egyszeri díjat fizetni.

##### **7.1.2. Áthelyezés, vagyis az előfizetői hozzáférési pont változása**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, és a szerződés határozatlan idejű, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az előfizetői hozzáférési

pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti.

Ha az áthelyezést a szolgáltató tudja teljesíteni, és nincs díjtarozása az ügyfélnek, a szolgáltató az áthelyezést a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül köteles végrehajtani, de csak abban az esetben, ha az új létesítés költsége nem magasabb, mint az adott terület átlagos létesítési költségének kétszerese.

Ha az Előfizető új ingatlanában a szolgáltatás-hozzáférési pont ki van építve és azon a szolgáltatás nem szűnik meg, úgy az Előfizető átírási díjat, amennyiben bár van kiépített szolgáltatás-hozzáférési pont, de azon a szolgáltatást nincs, úgy üzembehelyezési díjat, amennyiben pedig ha még nincs kiépítve a szolgáltatás-hozzáférési pont, úgy áthelyezési díjat köteles fizetni. Az áthelyezési díjat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig több, mint 72 óra telik el, az előfizetői jogviszony szünetel.

### **7.1.3. Számlázási cím módosítása**

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése a 16.6.2. pontban meghatározott késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkezteti. A Szolgáltató a módosított számlázási címet a változás tudomására jutása után kiállított számláknál alkalmazza. A számlázási címváltozás bejelentésének elmulasztása esetén az Előfizető díjfizetési késedelmét nem mentheti ki arra hivatkozva, hogy számlát nem kapott, valamint a mulasztásból eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

### **7.1.4. Programcsomag-váltás**

Az Előfizető jogosult kezdeményezni az előfizetői szerződés módosítását programcsomag-változtatás miatt. Ez esetben a Szolgáltató az előfizetővel egyeztetett időpontban köteles – a műszaki feltételek megléte esetén – tárgyhónap 15. napjáig bejelentett programcsomag-módosításra, vagy fizető csatorna lemondásra/előfizetésre vonatkozó igényt legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap első napjára elfogadni, teljesíteni.

Amennyiben az előfizető a külön előfizetési díjért igénybe vehető ún. prémium csatorna (pl. HBO) előfizetési díját esedékességkor nem fizeti meg, Szolgáltató a prémium csatorna szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítésével azonnali hatállyal jogosult megszüntetni. Az Előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatására, átalakítására vagy annak harmadik fél részére történő átadására nem jogosult. E kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak okozott kárt. A programcsomag-váltás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza. Analóg-csomagról digitális—csomagra váltáskor Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a 6.3.4. e) pontja szerint biztosítja a szolgáltatások hozzáférésehez szükséges eszközöket.

### **7.1.5. Változás az Előfizető személyében - átírás**

A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatási pontra díjhátralék tartozás áll fenn. Az Előfizető személyében történt változás esetén új előfizetői szerződés szükséges. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatás-hozzáférési pontra vonatkozóan díjhátralék áll fenn.

Szolgáltató az átírást, amennyiben annak feltételei fennállnak, a kérelem kézhezvételétől, illetve amennyiben a feltételek nem állnak fenn, azok bekövetkezésétől számított 30 napon belül teljesíti. Az átírási díjat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### **7.1.6. Változás az előfizető adataiban**

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be, köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli.

A Szolgáltató a változást köteles az adatkezelési szabályoknak megfelelően nyilvántartani. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## **7.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén.

a) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására, ha a tevékenységével kapcsolatos körülmények ezt indokolják, így különösen:

- ha az előfizetői szerződésekben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybe vételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl.: fejállomás csere, hálózati fejlesztések stb.)
- az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, vagy a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamat-módosítások;
- szolgáltatási terület növekedése;
- új szolgáltatási csomagok bevezetése, illetve régi szolgáltatási csomag(ok) megszüntetése;
- a Szolgáltató jogosult változtatást végezni a szolgáltatásban annak hibái kijavítása kapcsán vagy korszerűbb berendezés bevezetésével.

E módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

b) A szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, ha

- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén.

A körülményekben bekövetkező lényeges változásnak minősülnek a Szolgáltató gazdálkodását, illetőleg a nyújtott szolgáltatást befolyásoló körülményekben bekövetkező lényeges változások. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek változása,
- infláció,
- ha az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei és egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével a programválaszték, a programcsomagok száma, összeállítása módosul, vagy módosításra szorul,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- hálózat-használati díjak változása.

### **7.2.1. Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az előfizető tájékoztatásának módja és az előfizető jogai**

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

(2) A szolgáltató az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításánál, a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíti 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.

(3) 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.

(4) A szolgáltató nem köteles a (2) és (3) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

(6) A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Ha az Általános Szerződési Feltételekben illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően tizenöt (15) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti:

- (a) változásokat az ügyfélszolgálaton, illetve az Interneten, a [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) honlapon közzéteszi; vagy
- (b) országos napilapban, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján; vagy
- (c) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben).

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- (a) az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

### **7.3 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályok alkotta keretek között bármikor módosíthatják. A módosítás nem terjedhet ki a szerződés kötelező, jogszabályokban meghatározott tartalmára.

## **8. A szolgáltatás szünetelése**

### **8.1 A szünetelés esetei**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

#### **8.1.1. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés**

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti a hálózat egy részének felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása vagy bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tervezett üzemfenntartási munkák elvégzése céljából. Az ilyen jellegű munkák miatti szünetelés nem haladhatja meg naptári hónaponként a két (2) napot. Amennyiben a szünetelés a 2 napot meghaladja, az előfizető a 12.2 pontban részletezett díjreklamációval, illetve a 13.1.1. pontban részletezett kötbérigénnyel élhet.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárhatót megtett.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden, a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatás minőségi célértékeinek fenntartása, valamint a hálózat állapotának fenntartása, fejlesztése érdekében a Szolgáltató által időszakonként, ismétlődően elvégzett munka. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- sürgősségi helyzetet követő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpontnál a végponti eszköz karbantartása, vagy cseréje
- szoftver frissítés (szoftver csere, adatbázis karbantartás, átterhelés, bővítés)
- karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről előfizetőt legalább nyolc (8) nappal előbb értesíti a 7.2.1 pontban leírt módon. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

### **8.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Ptk. 312§) kell alkalmazni. Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető ne haladja meg havi szinten a 24 órát. A meghatározott időtartam célérték. Minimálérték 48 óra.

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető ne haladja meg havi szinten a 48 órát. A meghatározott időtartam célérték. Minimálérték 96 óra.

A szünetelés célértékei és minimál-értékei az 4. számú melléklet táblázataiban is megtalálhatók szolgáltatás-típusra lebontva.

### **8.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére**

A szolgáltatás az Előfizető tárgyhónap 15. napjáig írásban közölt kérelmére a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától kezdődően szüneteltethető. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartamát az előfizető a 8.2 pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

- (a) határozott idejű szolgáltatás vonatkozásában;
- (b) amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.
- (c) a bérleti díjra vonatkozóan

Akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés szüneteltetése esetén a szerződésben szereplő havidíj 20%-át számlazza a Szolgáltató.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetésnél az Előfizető a díjszabásban meghatározott költségtérítés fizetésére köteles. Amennyiben a szüneteltetés mások vételi lehetőségével összefügg, a szüneteltetésre az Előfizető kérése alapján nem kerülhet sor.

### **8.1.4 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

A korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

### **8.1.5 Vis major**

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis major-ra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

### **8.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama hat (6) hónap.

### **8.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj 20 %-át fizetni.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének 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 illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja), vagy

- a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel) házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza;

- az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló jogszabály(ok) szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;

- a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja (különösen vendéglátó, és szállodai egységekben), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé,

b) Ha az előfizetőnek 15 napon túli tartozása van, 15 napos fizetési felszólítást kap. Ha az Előfizető tartozását ez alatt a 15 nap alatt sem egyenlíti ki, újabb felszólítást kap, melyben Szolgáltató 8 napos határidőt szab a fizetési kötelezettségek teljesítésére, ellenkező esetben a 8 nap elteltével a szolgáltatást korlátozhatja.

c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi (ideértve, ha nem az általa ténylegesen előfizetett műsort vételezi), vagy a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

d) Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásaként a szolgáltatás szüneteltetésére jogosult. Ilyen esetben az Előfizető a szolgáltatás korlátozásának időpontjától kezdve a korlátozás megszűnésének, illetve az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig üzemfenntartási költségterítést (havidíj 20%-a) köteles fizetni. A korlátozás okának megszűntekor, illetve ha az előfizetői szerződés a korlátozás megszüntetése nélkül megszűnik Előfizető köteles az adminisztrációs díjat, a kiszállási díjat és a – szerződés korlátozás megszüntetése nélküli megszűnése kivételével – visszakapcsolási díjat megfizetni. A szolgáltatás újbóli biztosítása csak a fenti díjak, valamint a visszakapcsolási díj megfizetését követően történik meg. A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

e) Az EHT 137. § (1) bekezdés b)-c) pontjában foglalt esetekben a szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogai gyakorlását – így más szolgáltatások igénybevételének lehetőségét – indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse. E rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnése**

### **10.1 Az előfizetői szerződés megszűnése**

A szerződés megszűnik az alábbi esetekben:

(a) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőzően legalább harminc (30) nappal értesíti;

(b) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésekor;

(c) az előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;

(d) az előfizető halála;

(f) a 10.3 pontokban foglaltak bekövetkezése esetén

(h) a határozott időtartam lejártával (amennyiben Szolgáltató köt ilyen szerződéseket).

### **10.1.1 Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatás megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnik, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megszünteti. Erre irányuló szándékáról a szolgáltató az előfizetőt a szolgáltatás megszüntetésének dátumát megelőzően harminc (30) nappal értesíti.

### **10.1.2. A szerződés megszűnése közös megegyezéssel**

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályok alkotta keretek között bármikor megszüntethetik.

## **10.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés – a 6.4 pontban meghatározott időtartamot követően - tizenöt (15) napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül bármikor felmondható.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A határozott időtartamra kötött szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi szolgáltatási szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik előfizető jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani.

## **10.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

### **10.3.1 Az előfizetői szerződés felmondásának esetei**

#### *10.3.1.1. Az előfizetői szerződés felmondása 30 napos határidővel*

A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondással, írásban, bármikor jogosult megszüntetni, kivéve a 10.3.1.2. és 10.3.1.3 pontokban leírt eseteket.

A felmondásról szóló értesítés tartalmazza:

- (a) a felmondás indokát;
- (b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját
- (c) ha a felmondás oka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

#### *10.3.1.2. Az előfizetői szerződés felmondása 15 napos határidővel*

A szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegő magatartása miatt tizenöt (15) napos felmondási idővel mondhatja fel a 10.3.1.1. pontjában meghatározott értesítéssel, ha

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a 10.3.1.1. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem szünteti meg;
- (b) az előfizető a 10.3.1.1. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- (c) az előfizető az előfizetői szolgáltatás a 10.3.1.1. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (d) a műsorjelet jogosulatlanul vételezi (ideértve, ha nem az általa ténylegesen előfizetett műsort vételezi), vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, vagy
- (e) a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja

#### *10.3.1.3. Az előfizetői szerződés felmondása díjfizetés elmulasztása esetén*

A Szolgáltató az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén, a harmadik, korlátozásról értesítő, fizetési felszólítást követő harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető a számláját 9.b pontban leírt felszólítások kézhezvételét követően, a 10.3.1.1. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki. A szerződés nem szüntethető meg a Szolgáltató részéről, ha a tartozás nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havidíj hiányban az 5000 Ft-ot.

#### *10.3.1.4. Az előfizetői szerződés felmondása 45 napos határidővel*

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést negyvenöt (45) napos határidővel felmondani.

#### *10.3.2 Az előfizetői szerződés felmondásának módjai*

a) Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

b) Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti..

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

d) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy az EHT 137. §-ában foglaltak szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

### **10.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére**

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Akciós értékesítés keretében kötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői felmondás módja az akciós szerződésben kerül meghatározásra.

### **10.5. Csomagváltás**

Az előfizető bármikor díjmentesen válthat a csomagok között, amennyiben a váltáshoz szerelés, illetve végberendezés-csere nem párosul.

Az előfizető az 1. sz. mellékletben meghatározott díj ellenében, válthat a csomagok között, amennyiben a váltáshoz szerelés, illetve végberendezés-csere párosul.

Szolgáltató egy alkalommal eltekint a csomagváltási díjtól, amennyiben Előfizető analóg-csomagról digitális-csomagra vált.

### **10.6 Leszerelés**

A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések értékét valamint a kiszállás költségeit.

## 10.7. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a Felek elszámolnak egymással.

a) Az egyedi szerződés, vagy az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában amennyiben az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a kábeltelevíziós szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, a Szolgáltató a díjszabásban meghatározott elállási díjra jogosult. Szolgáltató az addig megfizetett Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási, illetőleg előre megfizetett előfizetési díjat a díjszabásban meghatározott mértékű elállási díjjal és a Szolgáltató felmerült költségeivel (így különösen műsor- és jogdíj fizetési kötelezettség, adminisztrációs díj) csökkentve az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszafizeti.

b) Amennyiben a kábeltelevíziós szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére nincs lehetőség, Szolgáltató a megfizetett Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási díja(ka)t az Előfizető részére a hozzáférés létesítésének lehetetlenségéről való Előfizetőnek szóló értesítéstől számított 30 napon belül visszafizeti.

c) A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése után a Szolgáltató az Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási díjat (vagy azok részletét) nem fizeti vissza. Az Előfizető a szerződés megszűnésekor az esetleg előre megfizetett hozzáférési (előfizetési) díj költségekkel (így különösen műsor- és jogdíj fizetési kötelezettség, adminisztrációs díj) csökkentett összegének az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belüli visszafizetésére igényt tarthat (kivéve a bruttó 100 Ft alatti túlfizetést, melyet a Szolgáltató nem térít vissza), de ha a szerződés az Előfizetőnek felróható okból szűnt meg, Szolgáltató jogosult a fizetendő összegből levonni a jogos követelése (díjigénye, kárigénye stb.) összegét.

## 11. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az illetékes ügyfélszolgálatok, vagy a telefonos ügyfélszolgálat jelen ÁSZF-ben megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat ügyfélszolgálati időben élőhangos, azon kívül üzenetrögzítő. Az Előfizető érdeke, hogy késedelem nélkül jelezze a szolgáltatás észlelhető hiányosságait, vagy rendellenességeit az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton. Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek a késedelem következtében keletkeztek. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni köteles.

### 11.1 A hibabejelentő elérhetősége

Hibabejelentő címe	Telefonszám	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítő szolgálat
6000 Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a.	1276 kék szám	8-22 óráig	22-8 óráig

Hibabejelentés, műszaki probléma a 2.1 pontok szerinti szolgáltatás esetén az alábbi helyen is bejelenthető:

Tanet Kft. – szentesi ügyfélszolgálat

Bejelenthető: mindennap 8<sup>00</sup> - 18<sup>00</sup>

Telefon: 63-562-618

Fax: 63-562-619

Mobil: 0630 25 41 496

Tanet Kft. – Mindszenti ügyfélszolgálat

Mobil: 0630 6919191

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

### 11.2 A vállalt hibaelhárítási célok

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított Maximum hetvenkét (72), de lehetőleg negyvennyolc (48) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### **11.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete**

A 1276-os számra érkező hibabejelentéseket a Tanet Kft. saját dolgozója, vagy vele szerződött alvállalkozója kezeli.

Az ügyfélszolgálat a telefonszámaira érkező hibabejelentés adatait az e célra szolgáló, webes felületen elérhető szoftverben dokumentálja. Minden hibát rögzít, amely a saját rendszerében következett be.

A szoftverben a következőket kell feljegyezni:

- a hibabejelentés pontos idejét,
- a bejelentő személyét,
- a hiba leírását, kiterjedését,
- a tett intézkedést.

A hibabehatárolást a szolgáltató azonnal megkezdi.

Az ügyfélszolgálat a hibabejelentést, amennyiben a hiba a szolgáltató rendszerében van az előfizető részére visszaigazolja és a bejelentést nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás (ügyfélszolgálati szoftver) tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi a szolgáltató.

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

(a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

(b) a hiba kijavítását megkezdte;

(c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 13.1 pontban meghatározott díjszökkentést nyújt.

### **11.4 Szerződő felek jogai és kötelezettségei hibaelhárítás során**

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg (amit a hatóság nyilatkozatával igazol), az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (távközlési berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megvalósulását az Előfizetőnél előre jelzett időpontban ellenőrizni. A Szolgáltató képviselőjét el kell látni olyan igazolvánnyal, amellyel bizonyítja jogosultságát a Szolgáltató nevében történő eljárásra. Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Az Előfizető a hálózatot érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti, Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő televízió és egyéb műsorvevő készülékekre, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését nem sértse, vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető a 1. számú függelékben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

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

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségét.

Az Előfizető kérelme alapján, nem a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózat hibaelhárítását a Szolgáltató külön előfizetői szerződés nélkül is- díjazás ellenében – vállalhatja.

### **11.5 Az előfizető által okozott hiba**

A szolgáltató nem felelős, és nem köteles kijavítani a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibáját, így az a kiesési időbe nem számít bele:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája, vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen beállítása vagy nem rendeltetésszerű használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségeket, vagy jogszabályi előírásokat az előfizető megszegi;
- (e) a szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) az előfizető műszaki berendezésének tápellátás hibája; vagy
- (g) vis major.

A jogellenes illetve az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy az egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles 12 havi kárátalányt fizetni, mely 12 havi kedvezmény nélküli előfizetés összegével egyenlő. Továbbá az előfizető tulajdonában lévő vevőkészülék műszaki alkalmatlanságából adódó hibák esetében lásd a 14-es pontot.

## **12. Az ügyfélszolgálat működése; Az előfizetői panaszok intézése**

### **12.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 1. pontjában megjelölt címeken és ügyfélfogadási időben tart fenn ügyfélszolgálatot. Az ügyfélszolgálatokon az Előfizető az ügyfélszolgálati időben személyesen, írásban, elektronikus úton, telefonon, telefaxon kérelmet, bejelentést, panaszt tehet (így például szolgáltatási igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat, valamint szüntethet meg, csekket kérhet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, kérhet a szolgáltatással kapcsolatos információt).

A szóban előterjesztett kérelemről, nyilatkozatról a Szolgáltató feljegyzést készít, amelynek egy mindkét fél által aláírt példányát az igénylőnek, illetve az Előfizetőnek átadja, kivéve, ha a kérelem, illetve reklamáció azonnal elintézésre kerül. A hibabejelentés telefonon is megtehető.

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, a területi ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia. Ügyfélfogadási időben lehetőség van a reklamáció személyes előterjesztésére. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 30 napon belül az Előfizetőnek válaszol. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben – írásban válaszol.

Az előfizető a reklamációt írásban, postai úton, ajánlott, tértivevényvel ellátott levélben az alábbi címre juttathatja el: Tanet Kft, Ügyfélszolgálat, 6600 Szentes, Pf.: 63.

## **12.2 Az előfizetői panaszok intézése**

### **12.2.1 Díjreklamációk intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.3.1.3 pontban foglaltak szerint felmondani. A szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha az előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett 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 az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni vagy a díjreklamáció vizsgálatának lezárását követő tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség minőség-felügyeleti eljárását kezdeményezni.

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

### **12.2.2. Kötbér díjcsökkentési igények intézése**

Hibás teljesítés esetén, a 13.1 és 13.3 pontokban meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért illetve a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy, ha a szerződés időközben megszűnt, az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A 7.1.4 pontban meghatározott átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizet és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

### **12.2.3 Kártérítési igények intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának illetve a követelés elismerésének. Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy, ha a szerződés időközben megszűnt, az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **12.2.4 Az igények elévülése**

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásért felelősséget vállal. A Szolgáltató felelősége az általa kiépített hálózat végpontjáig (szolgáltatás-hozzáférési pont) terjed. Nem terjed ki a Szolgáltató felelősége az Előfizető tulajdonában lévő televíziós és egyéb vevőberendezések, valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék közötti eszközök Szolgáltatónak nem felelősséget terhelő meghibásodásából eredő károkra. Nem terheli felelősség a Szolgáltatót szándékos vagy gondatlan rongálásból adódó késedelmes vagy hibás teljesítésért.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató mentesül azon kár megtérítése alól, amely abból ered, hogy az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét nem teljesítette. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha a jogszabályban rögzítettek szerint az arra jogosult szervek, hatóságok rendelik el a szolgáltatás(ok) szünetelését, illetve ha a szolgáltatás a Hálózat karbantartása, felújítása, átalakítása, cseréje, korszerűsítése miatt – más műszaki megoldás hiányában – szünetel, és erről a Szolgáltató az Előfizetőket előzetesen tájékoztatja.

A Szolgáltatót harmadik személyek által okozott műsorkimaradásért, így különösen a földi, műholdas, kazettás műsorok előállítóinak, és a műsorszolgáltatók, műsorszétosztók tevékenységéért; a műsorszolgáltatók műsorkialakításának rendszeréért; egyes adások szüneteléséért, megszűnéséért, illetve a kódolás bevezetése miatt a vétel ellehetetlenüléséért; az adóállomások teljesítményének változásából és a külső zavarokból eredő vételi hibákért; valamint egyéb, a szolgáltatás nyújtását befolyásoló külső tényezők bekövetkezéséből eredő vételkieséséért (pl. áramkimaradás stb.); illetve ha a szolgáltatás lehetetlenülése, szünetelése, megszakadása a rendszerhez nem csatlakozó ingatlan tulajdonosainak a távközlő eszközök elhelyezéséhez szükséges hozzájárulásának hiánya miatt következik be, felelősséget nem vállal.

#### **13.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjai**

##### **13.1.1. Kötbér**

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban, a szolgáltató hibájából nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a 72. órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. Hivatkozás 5.3 A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg négyszerese. A kötbér maximuma a három (3) havi szolgáltatási díj összege. Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

##### **13.1.2. Kártérítés**

Az előfizetői szerződés, szolgáltató hibájából bekövetkezett késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel az elmaradt haszon kivételével.

A kártérítési igényt az Előfizető írásban jelentheti be Szolgáltatónak. Amennyiben Előfizető kártérítési igényét a Szolgáltató nem fogadja el, az Előfizető azt a polgári jog általános szabályai szerint bíróság előtt érvényesítheti.

A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek, különösen ha:

- a hibát az Előfizető által használt végberendezés, vagy a hozzáférési pont és a végberendezés között elhelyezett eszköz, illetve az előfizetői szerződés feltételeinek nem megfelelő ilyen eszköz okozta
- a hiba a hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonban lévő végberendezésben, vagy a hozzáférési pont és a végberendezés között elhelyezett eszközben van;
- a hibát a végberendezés, vagy interfész nem rendeltetésszerű használata okozta;
- a hibát felfedezését követően haladéktalanul nem jelentették be;
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához a bejutás szükséges;
- az általános szerződési feltételek szerint történt a szünetelés;
- az általános szerződési feltételek szerint történt a szolgáltatás-korlátozás;
- a hiba nem a Szolgáltató hálózatában keletkezett;
- előre bejelentett karbantartás miatt szükséges üzemszünetek;
- a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

### **13.1.3. Tartós hiba esetén alkalmazandó díjsökkenés**

Ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által, az 5.1 pontban vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, és a szolgáltató a regisztrált hibabejelentést követő 72 órán belül nem tudja a hibát elhárítani, a 72 órás határidő leteltét követően az 5.3 pontban leírtak szerint köteles a kiesést jóváírni. A díjsökkenés maximum a havidíj értékéig terjedhet. Ha a hibabejelentést követő 10 napon belül a szolgáltató nem tudja a szolgáltatás minőségét a célérték, vagy a fölé emelni, köteles a teljes havidíjat az ügyfélnek jóváírni.

### **13.2. Hibás teljesítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál kezdeményezheti minőség-felügyeleti eljárás megindítását.

### **13.3. Kártérítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

### **13.4. Előfizető felelőssége**

Az Előfizető felelős a kábeltelevíziós-hálózat rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely az Előfizető tulajdonában lévő televíziós és egyéb vevőkészülékek, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, hatósági engedéllyel nem rendelkező vevőkészülék, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az Előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlési berendezéseket és eszközöket (pl: HBO szűrő) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Ezen kötelezettsége megsértése esetén az Előfizető köteles a kárt megtéríteni. A jogellenes, illetőleg az általános szerződési feltételekbe ütköző és/vagy egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén (pl. nem azt nézi, amire előfizet és azt haladéktalanul nem jelezte, illetve a szolgáltató deríti fel) az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a 11.5. pontban meghatározott mértékű kárátalányt fizetni.

Ha a jogellenes jelvételezésből hasznot húzó személynek érvényes előfizetői szerződése nincs, az előfizetői szerződést választása szerint a mindenkori egyszeri csatlakozási díj 1. sz. díjszabás függelékben meghatározott fix részének megfelelő összeg, vagy a 11.5. pontban meghatározott mértékű kárátalány megfizetése után kötheti meg.

### **13.5. Vis maior**

Egyik Fél sem felel a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. Vis maiornak minősül különösen:

- elemi csapás, háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, rendkívüli időjárási körülmények, tűzvész, munkabeszüntetés, továbbá
- magyar és külföldi programok vételét befolyásoló, műszaki, adó, technikai, terjesztési, és terjedési, illetve minden, a hálózaton kívülálló műszaki okokból adódó vételromlás, zavarás, vételkiesés, jogszabályváltozás, nemzetközi jogi szabályozás változása stb.

A vis maior körülmények mentesítik a feleket az előfizetői szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior események által érintett felek kötelesek tájékoztatni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni. A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az előfizetői szerződés szerinti egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

## **14. Előfizetői végberendezés csatlakoztatása; a szolgáltató jogai az előfizető szerződésszegése esetén**

A szolgáltatás hozzáférési pont az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján az általa kért helyre kerül kiépítésre, amennyiben ennek egyéb akadálya nincsen. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szolgáltatás-hozzáférési pont megfelel a létesítéskor érvényes hatályos szabványok előírásainak. Az előfizetői végberendezést az Előfizető a kereskedelmi forgalomban kapható, szélessávú vételre alkalmas készüléktípusokból szerezheti be.

A vezetékes műsorjel-elosztó szolgáltatás kizárólag széles sávú vételre alkalmas TV és rádió vevőkészülék segítségével vehető igénybe. Az Előfizető tulajdonában lévő vevőkészülék, illetőleg a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék közötti eszközök műszaki alkalmatlanságából, technikai adottságaiból vagy nem megfelelő minőségéből adódó vételi hiányosságok miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli, továbbá az ebből adódó károkért az Előfizetőt kártérítési kötelezettség terheli. Az Előfizető kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott helyen és darabszámban engedélyezett szolgáltatás-hozzáférési pontokon jogosult a szolgáltatás igénybevételére. (rossz házerősítő, rossz tévé visszabeszél a hálózatra...)

Az Előfizető köteles a kábeltelevíziós hálózatot szerződés- és rendeltetésszerűen használni.

## **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **15.1 A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

Szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli (az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően):

- a) az egyedi előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizető címe,
- c) a szolgáltatás dátuma,

- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma
- g) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók.

Az a) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-g) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató a b) –g) pontokban foglalt adatokat 3 évig köteles megőrizni az EHT. 157. § (5) c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából. Ugyanezen célból a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a fenti adatokat.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

## **15.2 A személyes adatok tárolásának időtartama**

- a) A szolgáltató a 15.1(a) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli.
- b) A szolgáltató az előfizetői jogviszony megszűnte után törli vagy névteleníti az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó azon személyes adatokat, amelyeket a kapcsolat létrehozatala céljából feldolgozott.
- c) A szolgáltató a 15.1(b)-(g) pontokban hivatkozott adatokat a számla teljesítésének határidejét követő hat (6) hónapig, illetőleg díjtartozás esetén az elévülési idő lejártáig (1 év) kezeli, kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

## **15.3 A személyes adatok továbbításának feltételei**

### **15.3.1 Jogszályon alapuló adatátadás**

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybevételéhez valamint az illetékes hírközlési felügyelet feladatai végzéséhez szükségesek a szolgáltató köteles – jogszabályban meghatározott módon és esetekben – a felügyelet részére szolgáltatni még akkor is, ha üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jut a tudomására, azok tartalmának megismerését mások számára nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve a szolgáltató - az érintett előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele vagy figyeli azokat meg,

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

### **15.3.2 Adatátadás hivatalos szervek részére**

A 15.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- (a) azoknak, akik a szolgáltató cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;

(b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;  
(c) a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonságvédelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.  
A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **15.3.3 Adatátadás más távközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése**

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben valamint a 15.1(e) pontban szereplő adatokat valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely más távközlési szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 15.2.b és 15.2.c pontok rendelkezéseit kell alkalmazni. A közös adatállomány adatai kizárólag a jelen 15.3.3. pont első bekezdésében meghatározott célra használhatók fel.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a 15.1 pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek (ajánlattevőnek) ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van; ki a közös adatállomány kezelője és adatfeldolgozója és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

### **15.3.4 Előfizetői kérelemmel alapuló adatátadás**

Az előfizető kérelmére kibocsátott számla nem tartalmazza a szolgáltatás során kapcsolat létesítésére használt azonosítók minden számjegyét vagy egyéb adatát, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A szolgáltató a nyilatkozatok valóságát nem vizsgálja, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

### **15.4 A személyes adatok kezelése**

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) az adataik kezeléséről,
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át,
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,

d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek,

e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Szolgáltató az ügyfélszolgálatán, illetve telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell legalább:

- a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét;
- a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- a személyes adatok továbbításának eseteit;
- a személyes adatok kezelésének jogcímét (hozzájárulás, vagy kötelező adatkezelés);
- kötelező adatkezelés esetén a jogszabályi hivatkozást;
- személyes adat kezelésének célját;
- mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából, illetve abból a célból, hogy a szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének nevééről, beosztásáról, elérhetőségéről az ügyfélszolgálatokon, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton kaphatnak tájékoztatást az Előfizetők.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a kábeltelevíziós szolgáltatásnál nincs olyan veszély, amely a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát veszélyeztetné. A személyes adatok biztonságát fenyegető veszélyek különösen az alábbiak lehetnek:

- jogosulatlan, illetéktelen személyek hozzáférése
- Szolgáltató különböző hozzáférési jogosultság szinteket alkalmaz, az adatokhoz csak a megfelelően jogosított személyek férhetnek hozzá;
- Szolgáltató számlázási rendszere zárt, amely kiterjed az igénybevett személyekre is (pl. nyomda);
- az adatállomány havonta mentésre és elkülönített helyen elzártan történő megőrzésre kerül.

Kábeltelevíziós szolgáltatásnál az Előfizető a Szolgáltató által kiadott – a díjszámítás alapjául szolgáló számlázási adatokat tartalmazó – kimutatásban a távközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába nem juthat.

### **15.5 Változás a megrendelő adataiban vagy azok kezelésében**

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.

### **15.6 A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során**

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat, a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli. A 15.3.2 pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **15.7. Előfizető betekintési jogosultsága**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyilvántartott személyes és számlázással kapcsolatos adatai vonatkozásában a Szolgáltató nyilvántartásába betekinteni.

### **15.8. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége**

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be (így különösen elköltözés), köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díja**

A Szolgáltató az ÁSZF-ben, illetőleg a díjszabásban meghatározott díjakat alkalmazza.

### **16.1 Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### **16.1.1. Előfizető-aktiválási díj**

Szolgáltatástípustól független egyszeri díj, amely azon igénylők körében fizetendő, akiknek a szerződéskötés időpontjában nem áll fenn a Szolgáltatóval érvényes előfizetői jogviszonyuk. A Előfizető aktiválási díj tartalmazza továbbá:

- olyan előfizetők esetében, akiknek ingatlanán már van kiépített kábeltelevíziós hozzáférési pont: a kiépített rész szolgáltatások nyújtására való alkalmasság műszaki felülvizsgálatának díját;

- olyan előfizetők esetében, akiknek ingatlanán nincs kiépített kábeltelevíziós hozzáférési pont: az Előfizető ingatlanának határától (telekhatár) számítottan legfeljebb 10 méteres, falon kívül, kábelcsatorna nélkül vezetett kábel felhasználásával kiépített 1 (azaz egy) darab csatlakozóban végződő kábelvég kiépítését (kábeltelevíziós hozzáférési pont), amely egy TV és egy rádió jelellátását biztosítja. Előfizető egyedi igénye esetén a többletköltség előre történő megtérítése mellett ettől el lehet térni.

Az Előfizető jogosult arra is, hogy Szolgáltató által biztosított KTV szolgáltatás-hozzáférési ponttól az Előfizető ingatlanán belüli jeltovábbítására szolgáló távközlési eszközöket a szakmai követelmények maradéktalan betartása mellett, a Szolgáltató tulajdonában/üzemeltetésében levő hálózat rendeltetészerű működésének veszélyeztetése nélkül (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását) mással is kiépítheteti.

#### **16.1.2. KTV szolgáltatás-aktiválási díj**

Előfizető a KTV szolgáltatás igénybe vételének lehetővé tétele miatt KTV szolgáltatásaktiválási díjat köteles fizetni. A KTV szolgáltatás-aktiválási díj mértékét a 1. sz. Melléklet tartalmazza. Mértéke egyéni, illetve üzleti/intézményi előfizető esetén, szolgáltatási csomagonként, valamint a szerződés időtartamától függően is eltérhet.

A KTV szolgáltatás-aktiválási díj fejében a Szolgáltató egy KTV szolgáltatás hozzáférési ponton biztosítja a KTV hozzáférési-, ellátási szolgáltatás igénybe vételének lehetőségét.

A Szolgáltató több szolgáltatás (pl. kábeltelevízió, telefon, internet szolgáltatás stb.) együttes megrendelése esetén az egyszeri vagy egyéb díjakból kedvezményt adhat. A kedvezményeket a Szolgáltató minden esetben különleges ajánlat formájában, ajánlatonként egyedileg meghatározott időtartamban és feltételekkel nyújtja.

Csatlakozáskor az első behangolást az Előfizető kérésére Szolgáltató egyszeri alkalommal a csatlakoztatás idején működő csatornákra díjmentesen elvégzi, egyéb esetekben a TV és egyéb készülékek be-, illetve utánállítást csak kiszállási díjért vállalja.

#### **16.1.3. Áthelyezési díj**

Az Előfizető – amennyiben díjhátralékkal nem rendelkezik – kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató által ellátott területen belül.

Amennyiben az Előfizető új ingatlanán még nincs kiépítve a szolgáltatás-hozzáférési pont az Előfizető áthelyezési díjat köteles fizetni.

#### **16.1.4. Adminisztrációs díjak**

##### *16.1.4.1. Normál összegű adminisztrációs díj*

Az Előfizető normál összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

- a) ha díjfizetési késedelem, vagy egyéb szerződésszegés esetén írásbeli (ajánlott, vagy tértivevényes levélben) felszólításra kerül sor;
- b) a 8.2 pontban foglalt esetben, a szolgáltatás határozott időre szünetmentes igénybe vételének nem teljesülésekor;

- c) a 9.d pontban foglalt esetben, a szolgáltatás korlátozás megszűnésekor, illetve ha az előfizetői szerződés a korlátozás megszüntetése nélkül megszűnik;
- d) a 10.6. a) pontban foglalt esetben, ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja;
- e) a 10.6. c) pontban foglalt esetben, a szerződés megszűnésekor az előre megfizetett előfizetési díj visszatérítésekör;
- f) ha az Előfizető a számla vagy csekk ismételt megküldését, vagy egyenlegközlő megküldését kéri;
- g) kedvezmények elvesztése, illetve visszafizetése esetén (például: 16.1.3.);
- h) a 10.3.1. pontban foglalt értesítési kötelezettsége elmulasztása, vagy késedelmes megtétele esetén.
- i) a 7.1.4. pontban foglalt Előfizetői csomag-váltás esetén.

#### *16.1.4.2. Kedvezményes összegű adminisztrációs díj*

Az Előfizető kedvezményes összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

- a) az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati irodában számlamásolat készítésekor;
- b) az előfizető kérésére a vevő folyószámláján túlfizetésként nyilvántartott összeg folyószámlára történő visszautalásakor.

#### *16.1.4.3. Visszakapcsolási díj*

A Szolgáltató jogosult a visszakapcsolásért visszakapcsolási díjat kérni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen a saját kérésre szüneteltető Előfizető, illetve a 9. pont alapján a szolgáltatásban korlátozott Előfizető, esetén (a visszakapcsolásra csak a díjhátralék rendezése, valamint a visszakapcsolási díj és egyéb járulékos költségek előre történő megfizetése után van lehetőség).

#### *16.1.4.4. Átírási díj*

Ha az Előfizető személyében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül – az erre vonatkozó megállapodás, jogutódlás vagy öröklés miatt – következik be a változás, az Előfizető átírási díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató az átírási díj megfizetése mellett az Előfizető igényére átírja a szerződést az Előfizető új nevére, hozzátartozója nevére, egyéni előfizetésről közületire, illetve közületiről egyénire.

A Szolgáltató az átírást megtagadhatja, ha az Előfizetőnek, vagy az átírási kérelemben megjelölt bármely személynek díjtartozása van. Az átírási díjat az érvényes általános szerződési feltételek díjtáblázata tartalmazza.

#### *16.1.4.5. Kiszállási díj*

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz kiszáll (ideértve különösen, ha az Előfizető által jelzett hiba az ingatlan határa után van, ha az Előfizető TV behangolást kér, és ha a hátralék miatt kikapcsolt Előfizető visszakapcsolását kéri), az Előfizető a 1. számú függelékben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, illetve a hibajavítást elvégezni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés esetén.

#### *16.1.4.6. Kihelyezett távközlési berendezés óvadék és átalánykártérítés*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítésként köteles az Előfizető óvadékot fizetni a Szolgáltatónak.

Az óvadékot a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza.

Az óvadék összege a kihelyezett távközlési berendezéstől függően eltérő lehet. Előfizető a kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalány-kártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett óvadék összege beleszámít. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az Előfizető felróhatóságának vélelme fennáll, amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került (például ún. kifúrt szűrő).

#### *16.1.4.7. Elállási díj*

Amennyiben az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja köteles a Szolgáltatónak elállási díjat fizetni.

#### *16.1.4.8. Díjtarozás megfizetésének biztosítására adott biztosíték*

Az Előfizető jogosult arra, hogy a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából vagyoni biztosítékot adjon Szolgáltatónak az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően, feltéve, hogy Szolgáltató a vagyoni biztosítékot elfogadja. Ameddig a díjtarozás értéke nem haladja meg az adott biztosíték értékét, a szolgáltatás 9. pontban írt korlátozására nem kerül sor.

#### *16.1.4.9. Csomagváltási díj*

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, Előfizető jogosult a választott szolgáltatási csomagról másik csomagra áttérni, a Szolgáltató erre vonatkozó díjának megfizetése után.

Amennyiben az Előfizetőnek határozott idejű szerződése van, illetve meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést és erre tekintettel Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette,

- amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés el nem tér – a csomagváltotatásnak további feltétele, hogy a kedvezményt Szolgáltatónak az adminisztrációs díj megfizetése mellett visszafizesse.

## **16.2. Rendszeres díj(ak)**

### *16.2.1. Előfizetési díj*

Az Előfizetők a szolgáltatást a rendszeres hozzáférési (előfizetési) díj megfizetésével jogosultak igénybe venni. Az Előfizetőt az előfizetési díj fizetési kötelezettség az Előfizető hozzáférési pontjának kiépítése és a szolgáltatás aktiválásának napjától terheli. A hozzáférési (előfizetési) díj mértéke különböző attól függően, hogy az Előfizető milyen programcsomagot választott.

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

### *16.2.2. Üzemfenntartási költségtérítés*

A Hálózat karbantartásával, rendeltetésszerű működésének fenntartásával kapcsolatban a szüneteltető Előfizető miatt is költségek merülnek fel (így különösen: hálózat szintezése, bemérése, fejlesztése, bővítése, nyilvántartás-vezetés, egyéb általános költségek stb.), ezért az Előfizető kérésére történő szünetelés, valamint a szolgáltatás korlátozás körében történő szüneteltetés esetén a szünetelés időtartamára az Előfizető üzemfenntartási költségtérítést köteles fizetni.

### *16.2.3. STB bérleti díj*

Feltételek: 6.3.4. e) szerint, díjak: 1. sz. melléklet

## **16.3. Előfizető díjfizetési kötelezettsége**

Az Előfizető köteles a mindenkor hatályos díjak alapján fizetési kötelezettségeinek határidőben eleget tenni.

Az Előfizető díjfizetési kötelezettségét:

- banki átutalással,

- banki vagy postai csekkbefizetéssel,  
- díjbeszedéssel megbízott jogi, vagy természetes személy bevonásával  
a Szolgáltató által kiküldött fizetési értesítő (csekk, számla, fizetési felszólítás, terhelési megbízás) alapján teljesítheti.

Szolgáltató jogosult az általa az Előfizetőnek nyújtott valamennyi szolgáltatásért (különböző jogviszonyokból származó) járó díjat egy számlában kibocsátani.

Az Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási díjat, vagy részletfizetési kedvezmény esetén, azok 1. részletét az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg köteles az Előfizető megfizetni, az esetleg fennmaradó összeget pedig a szerződésben meghatározott részletekben.

A rendszeresen fizetendő díjak fizetése alapesetben havonta és előre történik. Az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat havi díjfizetés esetén tárgyhónap 25. napjáig, negyedéves díjfizetés esetén a tárgynegyedév első hónapjának 25. napjáig, féléves díjfizetés esetén a tárgyfélév első hónapjának 25. napjáig, míg az éves díjfizetés esetén a tárgyév első hónapjának 25. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni.

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

Amennyiben az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakról a tárgyhónap utolsó napjáig nem kap fizetési értesítőt, ezt köteles haladéktalanul jelezni az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton.

Az Előfizetőt, amennyiben az általa fizetendő díjak összegét esedékességük időpontjáig nem fizeti meg, késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A késedelmi kamat fizetés kezdő napja az esedékességet követő nap, utolsó napja pedig a tartozás kiegyenlítésének napja. A késedelmi kamat mértéke a törvényes kamat. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett a késedelmet kimenti.

A számlák kiküldése folyamatosan történik, melynek időpontja nem változtatható meg az Előfizető kérésére.

#### **16.4. A díjazás és számlázás alapelvei**

A szolgáltatások előfizetési díjért vehetők igénybe, az előfizetési díjak szabadárak, integráltan kerültek megállapításra az igénybe vett műsorszámától, illetve a programsomagtól függően. Tartalmazzák az üzemeltetési és működési költségeket, a korszerűsítést, a jogdíjakat, program választékbővítést, karbantartási és javítási költségeket. Három előfizetői végberendezés használatáig egy előfizetési díjat kell fizetni.

A szabadáras kábeltelevíziós szolgáltatások díját a szolgáltató árpolitikája szerint határozza meg. A szolgáltató árpolitikája a fogyasztói árindex és egyéb iparági indexek növekedésén, a forint árfolyamváltozásán, a hálózat használati díjakon és költségeken, a hálózatok üzemeltetési költségeinek és kiadásainak növekedésén valamint megtérülési számításain alapszik. Szolgáltató a szolgáltatási díjakat minden évben egyszer árpolitikája szerint módosíthatja. Ezen túlmenően a szolgáltató jogosult abban az esetben is módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték változtatása,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály változása.

Az előfizetési díj módosításáról a hatályba léptetést 30 nappal megelőzően köteles a szolgáltató az előfizetőt értesíteni. A díjváltozás hatályba lépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie

Díjmódosításnál a Szolgáltató az Előfizetők számára megismerhetően és ellenőrizhetően hozzáférhetővé teszi a díjváltoztatás alapjául szolgáló számításait. Az Előfizető ezen jogának gyakorlása nem sérthet üzleti titkot, érdeksérelmet nem okozhat. Az Előfizetők az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton informálódhatnak a hozzáférés módjáról, mely hozzáférést a Szolgáltató a bejelentett

előfizetői hozzáférési igények függvényében a Szolgáltató területi igazgatóságainak központjaiban tesz lehetővé. Az Előfizető a díjmódosításról való értesítéstől számított 8 napon belül jogosult az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve telefonos ügyfélszolgálat esetén a telefonos tájékoztatóban megjelölt helyen írásban bejelenteni, hogy meg kívánja tekinteni a díjmódosítás alapjául szolgáló számításokat. A bejelentés elmulasztása esetén a díjmódosítások az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendők. Amennyiben a számítások helyességét, vagy megalapozottságát az Előfizető vitatja és azt Szolgáltató nem fogadja el, az Előfizető jogosult a Gazdasági Versenyhivatal vizsgálatát kérni, illetve végső esetben az illetékes bírósághoz fordulni. Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

#### **16.4.1 Díjazási időszakok**

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjkról számlát készít, és azt az előfizető részére azt megküldi. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

#### **16.5 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

- a) Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel.
- b) Amennyiben az előfizető a 16.5 a) pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.
- c) A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.
- d) A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

#### **16.6 A díjfizetés és számlázás módja**

##### **16.6.1 A díjfizetés alapja**

A díjat az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján kell fizetni.

##### **16.6.2 A díjfizetés módja**

A befizetés határidejét a számla tartalmazza. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Ha a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a mindenkori jogszabályokban meghatározott késedelmi kamat.

Amennyiben az előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelemi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

##### **16.6.3 A számla formája**

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő

körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat ez előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

### **16.7 Vagyoni biztosíték**

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levon, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyoni biztosíték, tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben, átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára.

### **17. Felügyeleti Szervek elérhetősége**

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.  
Telefon: 1-457-7100  
Telefax: 1-356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Igazgatóság  
Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.  
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689.  
Telefon: 62-568-300  
Telefax: 62-568-368  
Nyitva tartás:  
Hétfő : 14.00-16.00  
Szerda: 8.00-12.00  
Péntek: 8.00-12.00  
Forrás: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

### **18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthető a szolgáltató [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) címen elérhető honlapján, valamint az ügyfélszolgálaton.

<b>Mindszent, Szegvár Kábel TV műsorkiosztása</b>							
<b>cs. sz.</b>	<b>Program</b>	<b>Csatorna</b>	<b>frekvencia</b>	<b>nyelv</b>	<b>INFORMÁCIÓS CSOMAG</b>	<b>VÁNDOR CSOMAG (ANALÓG)</b>	<b>TÁLTOS CSOMAG (DIGITÁLIS)</b>
1	Civil Tv	S 4	126,25	magyar			
2	M1	S 5	133,25	magyar			
3	M2	S 6	140,25	magyar			
4	Duna	S 7	147,25	magyar			
5	Duna II Autonómia	S 8	154,25	magyar			
6	Euronews	S 9	161,25	angol			
7	Vásárhelyi Tv	S 10	168,25	magyar			
8	TV 5 / Információs Csat.	C 5	175,25	francia / magyar			
9	Deutsche Welle	C 6	182,25	német			
10	Csongrád Tv / Hálózat Tv	C 7	189,25	magyar			
11	TV2	C 11	217,25	magyar			
12	RTL Klub	S 11	231,25	magyar			
13	Budapest Tv	C 12	224,25	magyar			
14	Filmmúzeum	S 12	238,25	magyar			
15	Viasat3	S 13	245,25	magyar			
16	ATV	S 14	252,25	magyar			
17	Eurosport	S 15	259,25	magyar			
18	Discovery Channel	S 16	266,25	magyar			
19	Cartoon Network / TCM	S 17	273,25	magyar			
20	CNN	S 18	280,25	angol			
21	Echo Tv	S 19	287,25	magyar			
22	Viva Tv	S 20	294,25	magyar			
23	Romantica	S 21	302,25	magyar			
24	Hírtv	S 22	311,25	magyar			
25	MTV Europe	S 23	319,25	angol			
26	Minimax / A+	S 24	327,25	magyar			
27	Film +	S 25	335,25	magyar			
28	Sport Klub	S 26	343,25	magyar			
29	Cool Tv	S 27	351,25	magyar			
30	Spektrum	S 28	359,25	magyar			
31	Hallmark	S 29	367,25	magyar			
32	Hálózat	S 30	375,25	magyar			
33	Paprika TV		498	magyar			
34	TV Deko		498	magyar			
35	Discovery Civilization		498	magyar			
36	Discovery Travel & Living		498	magyar			
37	Mezzo		498	francia			
38	Sport1		498	magyar			
39	Sport2		498	magyar			
40	Travel Channel		498	magyar			
41	Jetix		506	magyar			
42	AXN		506	magyar			
43	Fashion		506	angol			

44	Viasat History		506	magyar			
45	Viasat Explorer/Spice		506	magyar			
46	VH1		506	angol			
47	National Geographic		506	magyar			
48	Animal Planet		506	magyar			
49	Reality		514	magyar			
50	Zone Club		514	magyar			
51	RTL2		514	német			
52	TVE		514	spanyol			
53	Pax Tv		514	magyar			
54	Rai Uno		514	olasz			
55	AXN Sci-fi		514	magyar			
56	BBC Prime		514	angol / magyar			
57	Vital Tv		522	magyar			
58	Eurosport2		522	angol/magyar			
59	HBO		530	magyar	HBO PAK	HBO MAXPAK	
60	HBO 2		530	magyar			
61	Cinemax		530	magyar			
62	Cinemax 2		530	magyar			
63	HBO Comedy		530	magyar			

1	Kossuth rádió	S 2	117,25	magyar	
2	Bartók rádió	S 3	124,75	magyar	
3	Petőfi rádió	S 4	131,75	magyar	
4	Csongrád rádió	S 5	138,75	magyar	
5	Rádió Szentes	C 5	180,75	magyar	

Havi előfizetési díjak:	
Skót csomag havi előfizetési díja:	490,- Ft/hó
Vándor csomag havi előfizetési díja:	1990,- Ft/hó
Táltos csomag havi előfizetési díja:	3290,- Ft/hó
HBO PAK havi előfizetési díja:	1990,- Ft/hó
HBO MAXPAK havi előfizetési díja:	1990,- Ft/hó

A HBO PAK és a HBO MAXPAK csak Vándor vagy Táltos csomag mellé rendelhető.

<b>Tömörkény, Nagymágocs, Derekegyház, Fábiánsebestyén, Eperjes, Árpádhalom, Nagytőke, Csongrád-Bokros Kábel TV műsorkiosztása</b>					
<b>cs. sz.</b>	<b>Program</b>	<b>Csatorna</b>	<b>frekvencia</b>	<b>nyelv</b>	
1	Civil Tv	S 4	126,25	magyar	<b>INFORMÁCIÓS CSOMAG</b>
2	M1	S 5	133,25	magyar	
3	M2	S 6	140,25	magyar	
4	Duna	S 7	147,25	magyar	
5	Duna II Autonómia	S 8	154,25	magyar	
6	Euronews	S 9	161,25	angol	
7	Információs csatorna	S 10	168,25	magyar	
8	TV 5	C 5	175,25	francia	
9	Deutsche Welle	C 6	182,25	német	
10	Csongrád Tv / Hálózat Tv	C 7	189,25	magyar	
11	TV2	C 11	217,25	magyar	
12	RTL Klub	S 11	231,25	magyar	
13	Budapest Tv	C 12	224,25	magyar	
14	Filmmúzeum	S 12	238,25	magyar	
15	Viasat3	S 13	245,25	magyar	
16	ATV	S 14	252,25	magyar	
17	Eurosport	S 15	259,25	magyar	
18	Discovery Channel	S 16	266,25	magyar	
19	Cartoon Network / TCM	S 17	273,25	magyar	
20	CNN	S 18	280,25	angol	
21	Echo Tv	S 19	287,25	magyar	
22	Viva Tv	S 20	294,25	magyar	
23	Romantica	S 21	302,25	magyar	
24	Hírtv	S 22	311,25	magyar	
25	MTV Europe	S 23	319,25	angol	
26	Minimax / A+	S 24	327,25	magyar	
27	Film +	S 25	335,25	magyar	
28	Sport Klub	S 26	343,25	magyar	
29	Cool Tv	S 27	351,25	magyar	
30	Spektrum	S 28	359,25	magyar	
31	Hallmark	S 29	367,25	magyar	
32	Hálózat	S 30	375,25	magyar	
33	Paprika TV		498	magyar	
34	TV Deko		498	magyar	
35	Discovery Civilization		498	magyar	
36	Discovery Travel & Living		498	magyar	
37	Mezzo		498	francia	
38	Sport1		498	magyar	
39	Sport2		498	magyar	
40	Travel Channel		498	magyar	
41	Jetix		506	magyar	
42	AXN		506	magyar	
43	Fashion		506	angol	
44	Viasat History		506	magyar	

**VÁNDOR CSOMAG ( ANALÓG )**

**TÁLTOS CSOMAG ( DIGITÁLIS )**

45	Viasat Explorer/Spice		506	magyar			
46	VH1		506	angol			
47	National Geographic		506	magyar			
48	Animal Planet		506	magyar			
49	Reality		514	magyar			
50	Zone Club		514	magyar			
51	RTL2		514	német			
52	TVE		514	spanyol			
53	Pax Tv		514	magyar			
54	Rai Uno		514	olasz			
55	AXN Sci-fi		514	magyar			
56	BBC Prime		514	angol / magyar			
57	Vital Tv		522	magyar			
58	Eurosport2		522	angol/magyar			
59	HBO		530	magyar	HBO PAK	HBO MAXPAK	
60	HBO 2		530	magyar			
61	Cinemax		530	magyar			
62	Cinemax 2		530	magyar			
63	HBO Comedy		530	magyar			

1	Kossuth rádió	S 2	117,25	magyar	
2	Bartók rádió	S 3	124,75	magyar	
3	Petőfi rádió	S 4	131,75	magyar	
4	Csongrád rádió	S 5	138,75	magyar	
5	Rádió Szentes	C 5	180,75	magyar	

Havi előfizetési díjak:	
Skót csomag havi előfizetési díja:	490,- Ft/hó
Vándor csomag havi előfizetési díja:	1990,- Ft/hó
Táltos csomag havi előfizetési díja:	3290,- Ft/hó
HBO PAK havi előfizetési díja:	1990,- Ft/hó
HBO MAXPAK havi előfizetési díja:	1990,- Ft/hó

A HBO PAK és a HBO MAXPAK csak Vándor vagy Táltos csomag mellé rendelhető.

<b>Egyházasrádóc Kábel TV műsorkiosztása</b>					
<b>cs. sz.</b>	<b>Program</b>	<b>Csatorna</b>	<b>frekvencia</b>	<b>nyelv</b>	
1	M1	S 4	126,25	magyar	<b>ALAP CSOMAG</b>
2	M2	S 5	133,25	magyar	
3	RTL Klub	S 6	140,25	magyar	
4	TV2	S 7	147,25	magyar	
5	Spektrum	S 8	154,25	magyar	
6	Duna	S 9	161,25	magyar	
7	Sport1	S 10	168,25	magyar	
8	Eurosport	C 5	175,25	magyar	
9	ATV	C 6	182,25	magyar	
10	Minimax / A+	C 7	189,25	magyar	
11	Viasat3	C 8	196,25	magyar	
12	Sport Klub	C 9	203,25	magyar	
13	Hírtv	C 10	210,25	magyar	
14	ORF 1	C 11	217,25	német	
15	ORF 2	C 12	224,25	német	
16	Viva	S 11	231,25	magyar	

<b>Havi előfizetési díjak:</b>	
Alap csomag havi előfizetési díja:	1300,- Ft/hó

<b>Ják Kábel TV műsorkiosztása</b>					
<b>cs. sz.</b>	<b>Program</b>	<b>Csatorna</b>	<b>frekvencia</b>	<b>nyelv</b>	
1	M1	S 4	126,25	magyar	<b>ALAP CSOMAG</b>
2	M2	S 5	133,25	magyar	
3	RTL Klub	S 6	140,25	magyar	
4	TV2	S 7	147,25	magyar	
5	Duna	S 8	154,25	magyar	
6	ORF 1	S 9	161,25	német	
7	ORF 2	S 10	168,25	német	
8	RTL	C 5	175,25	német	
9	PRO 7	C 6	182,25	német	
10	Eurosport	C 7	189,25	magyar	
11	Sat 1	C 8	196,25	német	
12	Szombathelyi Tv / Falu Tv	C 9	203,25	magyar	

<b>Havi előfizetési díjak:</b>
--------------------------------

Alap csomag havi előfizetési díja:	720,- Ft/hó
------------------------------------	-------------

Szentpéterfa Kábel TV műsorkiosztása						
cs. sz.	Program	Csatorna	frekvencia	nyelv		
1	RTL Klub	S 4	133,25	magyar	<b>ALAP CSOMAG</b>	<b>CSALÁDI CSOMAG</b>
2	TV2	S 7	147,25	magyar		
3	M1	S 9	161,25	magyar		
4	ATV	E 5	175,25	magyar		
5	HRT 1	E 8	196,25	horváth		
6	HRT 2	E 9	203,25	horváth		
7	HRT plusz	E 10	210,25	horváth		
8	Lipatext	E 12	224,25	horváth/magyar		
9	Hálózat	S 13	245,25	magyar		
10	Budapest Tv	S 14	256,25	magyar		
11	RTL	S 16	266,25	német		
12	ORF 1	S 18	280,25	német		
13	ORF 2	S 19	294,25	német		
14	Duna	U 21	471,25	magyar		
15	M2	U 22	479,25	magyar		
16	Hírtv	U 23	487,25	magyar		
17	Musicmax	U 24	495,25	angol		
18	Discovery Channel	U 32	559,25	magyar		
19	Discovery Science	U 34	575,25	magyar		
20	Discovery Travel & Living	U 35	583,25	magyar		
21	Animal Planet	U 36	591,25	magyar		
22	Minimax / A+	U 37	599,25	magyar		
23	Viasat3	U 38	607,25	magyar		
24	Filmmúzeum	U 39	615,25	magyar		
25	Eurosport	U 40	623,25	magyar		
26	Hustler	U 42	639,25	angol	<b>EXTRA CSOMAG</b>	
27	Zone Reality TV	U 43	647,25	magyar		
28	Romantica	U 44	655,25	magyar		
29	Sport1	U 45	663,25	magyar		
30	Sport2	U 46	671,25	magyar		

Havi előfizetési díjak:	
Alap csomag havi előfizetési díja:	1954,- Ft/hó
Családi csomag havi előfizetési díja:	2604,- Ft/hó
Extra csomag havi előfizetési díja:	4124,- Ft/hó

<b>Berekfürdő Kábel TV műsorkiosztása</b>					
<b>cs. sz.</b>	<b>Program</b>	<b>Csatorna</b>	<b>frekvencia</b>	<b>nyelv</b>	
1	M1	S 9	161,25	magyar	<b>ALAP CSOMAG</b>
2	M2	S 10	168,25	magyar	
3	Duna	C 5	175,25	magyar	
4	TV2	C 6	182,25	magyar	
5	RTL Klub	C 7	189,25	magyar	
6	Filmmúzeum	C 8	196,25	magyar	
7	Viasat3	C 9	203,25	magyar	
8	Minimax / A+	C 10	210,25	magyar	
9	National Geographic	C 11	217,25	magyar	
10	ATV	S 11	231,25	magyar	
11	Jetix	S 14	252,25	magyar	
12	Budapest Tv	S 20	294,25	magyar	
13	Pro 7	C 21	471,25	német	
14	Sat 1	C 22	479,25	német	
15	3 Sat	C 23	487,25	német	
16	Sport1	C 24	495,25	magyar	
17	Sport2	C 31	551,25	magyar	
18	Hírtv	C 32	559,25	magyar	
19	Eurosport	C 33	567,25	magyar	
20	Fim +	C 35	583,25	magyar	
21	Hálózat	C 36	591,25	magyar	
22	Cool Tv	C 37	599,25	magyar	

<b>Havi előfizetési díjak:</b>	
Alap csomag havi előfizetési díja:	3395,- Ft/hó

Szászberek Kábel TV műsorkiosztása						
cs. sz.	Program	Csatorna	frekvencia	nyelv		
1	RTL Klub	S 8	154,25	magyar	<b>ALAP CSOMAG</b>	<b>CSALÁDI CSOMAG</b>
2	Hálózat	S 9	161,25	magyar		
3	TV2	S 10	168,25	magyar		
4	M1	E 7	189,25	magyar		
5	Budapest Tv	E 9	203,25	magyar		
6	Duna	E 10	210,25	magyar		
7	M2	E 11	217,25	magyar		
8	Szolnok Tv	S 11	231,25	magyar		
9	Duna II Autonómia	C 23	487,25	magyar		
10	ATV	C 25	503,25	magyar		
11	Hírtv	C 26	511,25	magyar		
12	Discovery Channel	C 33	567,25	magyar	<b>EXTRA CSOMAG</b>	
13	Minimax / A+	C 34	575,25	magyar		
14	MTV Europe	C 35	583,25	angol		
15	Viasat3	CH 36	591,25	magyar		
16	Animal Planet	CH 37	599,25	magyar		
17	Discovery Travel & Living	CH 38	607,25	magyar		
18	Discovery Science	CH 39	615,25	magyar		
19	Eurosport	CH 40	623,25	magyar		
20	Filmmúzeum	CH 41	631,25	magyar		
21	Musicmax	CH 56	751,25	magyar		
22	Hustler	CH 57	759,25	angol		
23	Sport Klub	CH 61	791,25	magyar		
24	Sport1	CH 63	807,25	magyar		
25	Zone Romantica	CH 65	823,25	magyar		
26	Sport2	CH 67	839,25	magyar		

Havi előfizetési díjak:	
Alap csomag havi előfizetési díja:	1954,- Ft/hó
Családi csomag havi előfizetési díja:	2604,- Ft/hó
Extra csomag havi előfizetési díja:	4124,- Ft/hó

<b>Kétpó Kábel TV műsorkiosztása</b>					
<b>cs. sz.</b>	<b>Program</b>	<b>Csatorna</b>	<b>frekvencia</b>	<b>nyelv</b>	
1	M1	C 5	175,25	magyar	<b>ALAP CSOMAG</b>
2	TV2	C 6	182,25	magyar	
3	RTL Klub	C 7	189,25	magyar	
4	M2	C 9	203,25	magyar	
5	Duna	C 10	210,25	magyar	
6	Szolnok Tv	C 11	217,25	magyar	
7	Hálózat	C 12	224,25	magyar	
8	Musicmax	S 11	231,25	magyar	
9	Budapest Tv	S 13	245,25	magyar	
10	ATV	S 15	259,25	magyar	
11	Hírtv	C 21	471,25	magyar	
12	Duna II Autonómia	C 22	479,25	magyar	
13	Discovery Channel	C 25	503,25	magyar	
14	Minimax / A+	C 26	511,25	magyar	
15	MTV Europe	C 27	519,25	magyar	
16	Viasat3	C 28	527,25	magyar	
17	Animal Planet	C 29	535,25	magyar	
18	Discovery Travel & Living	C 30	543,25	magyar	
19	Discovery Science	C 31	551,25	magyar	
20	Filmmúzeum	C 32	559,25	magyar	
21	Eurosport	C 41	631,25	magyar	
22	Romantica / Hustler	C 42	639,25	magyar/angol	
23	Sport1	C 43	647,25	magyar	
24	Sport2	C 44	655,25	magyar	
25	Sport Klub	C 45	663,25	magyar	
26	N 24 / Helyi tv	C 46	671,25	német	
27	CNN	C 47	679,25	angol	

<b>Havi előfizetési díjak:</b>	
Alap csomag havi előfizetési díja:	1954,- Ft/hó
Családi csomag havi előfizetési díja:	2604,- Ft/hó

## EGYSZERI DÍJAK – KÁBELTELEVÍZIÓ-SZOLGÁLTATÁS

Érvényes 2007. szeptember 15-től

Díjtétel		Bruttó összeg
Kábeltelevíziós előfizető-aktiválási díj		9 600 Ft
Kábeltelevíziós szolgáltatás-aktiválási díj		0 Ft
Áthelyezési díj	Amennyiben az új létesítési címen még nincs Tanet ktv szolgáltatás kiépítve	9 600 Ft
	Amennyiben az új létesítési címen már van Tanet ktv szolgáltatás kiépítve	3 600 Ft
Adminisztrációs díj		480 Ft
Kedvezményes adminisztrációs díj		240 Ft
Visszakapcsolási díj	Amennyiben a kikapcsolásra/szüneteltetésre díjtartozás miatt kerül sor	4 800 Ft
	Amennyiben a kikapcsolásra/szüneteltetésre az előfizető kérésére kerül sor	2 400 Ft
Programcsomagváltás díja		2 400 Ft
Átírási díj		2 400 Ft
Kiszállási díj	megkezdett óra	3 600 Ft
Kihelyezett távközlési berendezés óvadéka (HBO szűrő)		3 600 Ft
HBO-szűrő elvesztése, megrongálódása,	előfizetőnek felróható	20 000 Ft
megsemmisülése esetére fizetendő átalány-kártérítés	előfizetőnek nem róható fel	4 800 Ft
Elállási díj		4 800 Ft
Set-Top-Box bérleti díj		500 Ft/hó/ készülék

Az árak a 20% áfát tartalmazzák.

## 2. számú melléklet

# Kábeltelevízió Előfizetői Szerződés

amely az alább megjelölt időpontban jött létre a **Tanet Kft.** (6600 Szentes, Móricz Zs. u. 1/4., cégjegyzékszám: 06-09-006363, adószám: 11839484-2-06, bankszámlaszám: UniCredit Bank 10918001-00000003-74590002) mint szolgáltató (a továbbiakban: „Tanet” vagy „Szolgáltató”), valamint alulírott előfizető között:

### AZ ÜGYFÉL ADATAI, A KÁBELTELEVÍZIÓ-SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐJE

Ügyfél neve/cégnév:	
Ügyfél címe/székhely:	
Anyja neve, születési név	
Születési hely, idő	
Cégjegyzékszám, adószám	
Előfizető hozzájárulása esetén személyi igazolvány száma	
Telefonszám:	
Számlavezető bank, bankszámlaszám	
Kapcsolattartó neve, címe, tel.	

### TELEPÍTÉSI CÍM (AZ ÜGYFÉL ADATAI, AHOVÁ A KÁBELTELEVÍZIÓ-SZOLGÁLTATÁS KIÉPÍTÉSÉT MEGRENDELIK)

Ügyfél neve (az előfizetés kedvezményezettje):	
Telepítés címe:	
Telefonszám:	

### SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME (AMENNYIBEN KÜLÖNBÖZIK A SZÁMLÁZÁSI CÍMTŐL)

Postázási cím:	
----------------	--

### MEGRENDALT SZOLGÁLTATÁS ADATAI

SKÓT <input type="checkbox"/>	VÁNDOR <input type="checkbox"/>	TÁLTOS <input type="checkbox"/>	HBO PAK <input type="checkbox"/>	HBO MAXPAK <input type="checkbox"/>
ALAP <input type="checkbox"/>	CSALÁDI <input type="checkbox"/>	EXTRA <input type="checkbox"/>		

### A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI

CSATLAKOZÁSI DÍJ:.....Ft (BRUTTÓ)	ELŐFIZETÉSI DÍJ:.....Ft/hó (BRUTTÓ)
DÍJFIZETÉS MÓDJA: CSEKK <input type="checkbox"/>	ÁTUTALÁS <input type="checkbox"/>

### Önkéntes előfizetői nyilatkozat az előfizető személyes adatainak üzletszerzési célú kezeléséről:

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnévét), E-mail azonosítóját és lacímét (székhelyét) a Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) célból kezelje:

IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnévét), E-mail azonosítóját és lacímét (székhelyét) a Szolgáltató harmadik személynek vagy szervezetnek - további beleegyezése nélkül - továbbítsa tudományos kutatás, közvélemény-kutatás és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés céljára:

IGEN NEM

Jelen előfizetői szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi a Tanet Kft. adathálózati Általános Szerződési Feltételei Kábeltelevízió- Szolgáltatás igénybevételére, mely hozzáférhető a [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) honlapon, továbbá az Ügyfélszolgálaton.

....., 200.... év ..... hó .....nap

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

# IGÉNYLŐLAP

## KÁBELTELEVÍZIÓ-SZOLGÁLTATÁSRA

Előfizető:  egyéni  üzleti

<b>Ügyfél neve/cégnév:</b>		
<b>Telepítés pontos címe</b>		
Kapcsolattartó neve, telefonszáma		
Ügyfél címe/székhely:		
Születési hely, idő/céggjegyzékszám		
Azonosító okmány típus, szám, / adószám		
Ingtalanhasználat jogcíme	<b>tulajdonos</b> <input type="checkbox"/>	<b>bérlő</b> <input type="checkbox"/> <b>hozzátartozó</b> <input type="checkbox"/>
Választott szolgáltatási csomag megnevezése		
Fizetési mód	<b>Csekk</b> <input type="checkbox"/>	<b>átutalás</b> <input type="checkbox"/>
Kért létesítési időpont		

....., 200... év. .... hó .... nap.

.....

.....

Szolgáltató

Igénylő

# Rövidített ÁSZF

## 1. A szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége

A szolgáltató neve: Tanet Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató neve röviden: Tanet Kft.

A szolgáltató székhelye: 6600 Szentés, Móricz Zs. u. ¼.

## 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A szolgáltató a jelen **Általános Szerződési Feltételek** alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

**vezetékes műsorelosztó szolgáltatás** SZJ 64.20.30.0.,

A szolgáltatások részletes leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## 3. Adatkezelés, adatbiztonság

### 3.1. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

Szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli (az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően):

a) az egyedi előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,

b) az előfizető címe,

c) a szolgáltatás dátuma,

d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma

g) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók.

Az a) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-g) pontokban

foglalt adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők kivéve,

ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató a b) –g) pontokban foglalt adatokat 3 évig köteles megőrizni az EHT. 157. § (5) c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából. Ugyanezen célból a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a fenti adatokat. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

## 4. A hibabejelentő elérhetősége

Hibabejelentő címe	Telefonszám	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítő
6000 Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a.	1276 kék szám	8-22 óráig	22-8 óráig
6600 Szentés, Szarvasi út 14.	63/562-618	8-18 óráig	18-8 óráig

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdheti a hibabejáratást. A szolgáltató minden tőle elvárható módon megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított

Maximum hetvenkét (72), de lehetőleg negyvennyolc (48) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A **1276-os** számra érkező hibabejelentéseket a Tanet Kft. saját dolgozója, vagy vele szerződött alvállalkozója kezeli.

Az ügyfélszolgálat a telefonszámaira érkező hibabejelentés adatait az e célra szolgáló, webes felületen elérhető szoftverben dokumentálja. Minden hibát rögzít, amely a saját rendszerében következett be.

A szoftverben a következőket kell feljegyezni: a hibabejelentés pontos idejét, a bejelentő személyét, a hiba leírását, kiterjedését, a tett intézkedést. A hibabejáratást a szolgáltató azonnal megkezdheti. Az ügyfélszolgálat a hibabejelentést, amennyiben a hiba a szolgáltató rendszerében van az előfizető részére visszaigazolja és a bejelentést nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás (ügyfélszolgálati szoftver) tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi a szolgáltató.

#### **4.1. Szerződő felek jogai és kötelezettségei hibaelhárítás során**

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg (amit a hatóság nyilatkozatával igazol), az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszköz (távközlési berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az Előfizető a hálózatot érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti, Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő televízió és egyéb műsorvevő készülékekre, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését nem sértse, vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető a 1. számú függelékben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

A jogellenes illetve az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy az egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles 12 havi kárátalányt fizetni, mely 12 havi kedvezmény nélküli előfizetés összegével egyenlő. Lásd 14-es pont.

#### **5.A számlázás módja**

Az Előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, a szolgáltatótól kapott számla ellenében köteles megfizetni. Az Előfizető számláját a következő módon rendezheti: átutalással és postai csekken történő befizetéssel. Az előfizetési díjfizetés esedékességét az Előfizető választása szerint az előfizetési szerződés tartalmazza. A díjfizetés gyakorisága választható, azonban alapesetben a díjfizetés havonta kötelező. A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevénnyel küldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, illetve „a címzett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz.

Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhető, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

#### **6. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelezettségei és jogai a kiépített hozzáférési ponton**

Az Előfizető a kiépített szolgáltatás-hozzáférési ponton nem szerez tulajdonjogot.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés, továbbá a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés, valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök műszaki tulajdonságait illetően. Az Előfizető végberendezésének (vevőkészülék), valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Szolgáltató felelőssége kizárólag az általa kiépített hálózat végpontjái (szolgáltatás-hozzáférési pont) terjed ki. A készülék behangolása nem a Szolgáltató feladata sem az esetleges csatornaváltozások esetén, sem az üzemeltetés során. Az Előfizető külön kérésére a Szolgáltató az első behangolást egyszeri alkalommal a szerződéskötéskor díjmentesen elvégzi, egyéb esetben a behangolást csak a kiszállási díj megfizetése ellenében végzi el.

Jelen általános szerződési feltételek vonatkozásában szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonában és/vagy üzemeltetésében lévő, a Szolgáltató által kiépített Hálózat végpontja, amely az előfizetői berendezések, eszközök vagy más előfizetői szolgáltatások nyújtását lehetővé tevő berendezések rákapcsolására szolgál, amely a Hálózat részét képezi és lehetővé teszi a Hálózaton történő adat- és információcserét. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyét Szolgáltató általi kiépítés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik a KTV szolgáltatás-hozzáférési pont az Előfizető ingatlanának határáról (telekhatár) számítottan legfeljebb 10 méteres kábel felhasználásával kiépített 1 (azaz egy) darab csatlakozóban végződő kábelvég.

## **7. Szerződésszegés jogkövetkezményei**

### **A szolgáltató jogai az előfizető szerződésszegése esetén**

A szolgáltatás hozzáférési pont az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján az általa kért helyre kerül kiépítésre, amennyiben ennek egyéb akadálya nincsen. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szolgáltatás-hozzáférési pont megfelel a létesítésekor érvényes hatályos szabványok előírásainak. Az előfizetői végberendezést az Előfizető a kereskedelmi forgalomban kapható, szélessávú vételre alkalmas készüléktípusokból szerezheti be. A vezetékes műsorjel-elosztó szolgáltatás kizárólag széles sávú vételre alkalmas TV és rádió vevőkészülék segítségével vehető igénybe. Az Előfizető tulajdonában lévő vevőkészülék, illetőleg a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék közötti eszközök műszaki alkalmatlanságából, technikai adottságaiból vagy nem megfelelő minőségéből adódó vételi hiányosságok miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli, továbbá az ebből adódó károkért az Előfizetőt kártérítési kötelezettség terheli. Az Előfizető kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott helyen és darabszámban engedélyezett szolgáltatás-hozzáférési pontokon jogosult a szolgáltatás igénybevételére. Az Előfizető köteles a kábeltelevíziós hálózatot szerződés- és rendeltetésszerűen használni.

### **Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásért felelősséget vállal. A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített hálózat végpontjáig (szolgáltatás-hozzáférési pont) terjed. Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Előfizető tulajdonában lévő televíziós és egyéb vevőberendezések, valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék közötti eszközök Szolgáltatónak nem felróható meghibásodásából eredő károkra. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti. A Szolgáltatót harmadik személyek által okozott műsorkimaradásért, így különösen a földi, műholdas, kazettás műsorok előállítóinak, és a műsorszolgáltatók, műsorszétesztők tevékenységéért; a műsorszolgáltatók műsorkialakításának rendszeréért; egyes adások szüneteléséért, megszűnéséért, illetve a kódolás bevezetése miatt a vétel ellehetetlenüléséért; az adóállomások teljesítményének változásából és a külső zavarokból eredő vételi hibákért; valamint egyéb, a szolgáltatás nyújtását befolyásoló külső tényezők bekövetkezéséből eredő vételkieséséért (pl. áramkimaradás stb.); illetve ha a szolgáltatás lehetetlenülése, szünetelése, megszakadása a rendszerhez nem csatlakozó ingatlan tulajdonosainak a távközlő eszközök elhelyezéséhez szükséges hozzájárulásának hiánya miatt következik be, felelősséget nem vállal.

## **7. Az előfizetői szerződés módosítása**

### **7.1. Áthelyezés, vagyis az előfizetői hozzáférési pont változása**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, és a szerződés határozatlan idejű, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti. Ha az áthelyezést a szolgáltató tudja teljesíteni, és nincs díjtarozása az ügyfélnek, a szolgáltató az áthelyezést a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül köteles végrehajtani, de csak abban az esetben, ha az új létesítés költsége nem magasabb, mint az adott terület átlagos létesítési költségének kétszerese.

### **7.2. Változás az Előfizető személyében - átírás**

A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatási pontra díjhátralék tartozás áll fenn. Az Előfizető személyében történt változás esetén új előfizetői szerződés szükséges. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatás-hozzáférési pontra vonatkozóan díjhátralék áll fenn. Szolgáltató az átírást, amennyiben annak feltételei fennállnak, a kérelem kézhezvételétől, illetve amennyiben a feltételek nem állnak fenn, azok bekövetkezésétől számított 30 napon belül teljesíti. Az átírási díjat a 2. sz. melléklet tartalmazza.

## **8. Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat**

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási színhez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, úgy az ezen időszak alatt bekövetkező alábbi esetekben az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti különösen, ha:

a) az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;

- b) az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozza, vagy felmondja;
- c) az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- e) az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi.

A fenti és az egyedi szerződésben meghatározott további esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszűntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére, valamint adminisztrációs díj fizetésére köteles

## **9. A szolgáltatás korlátozásának, illetve szüneteltetésének feltételei**

### **9.1. A szünetelés**

A szolgáltatás az Előfizető tárgyhónap 15. napjáig írásban közölt kérelmére a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától kezdődően szüneteltethető. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartamát az előfizető a 8.2 pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti: határozott idejű szolgáltatás vonatkozásában; amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn; a bérleti díjra vonatkozóan

Akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés szüneteltetése esetén a nem akciós havidíj 20%-át számlázza a Szolgáltató. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetésnél az Előfizető a díjszabásban meghatározott költségtérítés fizetésére köteles. Amennyiben a szüneteltetés mások vételi lehetőségével összefügg, a szüneteltetésre az Előfizető kérése alapján nem kerülhet sor.

### **9.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének 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 illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja), vagy

- a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel) házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza;

- az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló jogszabály(ok) szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;

- a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja (különösen vendéglátó, és szállodai egységekben), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé,

b) Ha az előfizetőnek 15 napon túli tartozása van, 15 napos fizetési felszólítást kap. Ha az Előfizető tartozását ez alatt a 15 nap alatt sem egyenlíti ki, újabb felszólítást kap, melyben Szolgáltató 8 napos határidőt szab a fizetési kötelezettségek teljesítésére, ellenkező esetben a 8 nap elteltével a szolgáltatást korlátozhatja.

c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi (ideértve, ha nem az általa ténylegesen előfizetett műsort vételezi), vagy a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnése**

### **10.1 Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről**

A szerződés megszűnik az alábbi esetekben: a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőzően legalább harminc (30) nappal értesíti; a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésekor; az előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén; az előfizető halála; a 10.3 pontokban foglaltak bekövetkezése esetén; a határozott időtartam lejártával (amennyiben Szolgáltató köt ilyen szerződéseket).

Ha az Előfizető feltételes kedvezményhez kötött szerződést (hűségidőszak) kötött, és a szerződést a kedvezmény igénybevételéhez vállalt hűségidőszak leteltét megelőzően mondja fel, az igénybe vett kedvezményt köteles visszafizetni Szolgáltató részére egy összegben. A határozott időtartamra kötött szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi szolgáltatási szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik előfizető jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani.

## 10.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

A szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegő magatartása miatt tizenöt (15) napos felmondási idővel mondhatja fel a 10.3.1 pontjában meghatározott értesítéssel, ha

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem szünteti meg;
- (b) az előfizető a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- (c) az előfizetői szolgáltatás a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (d) a műsorjelet jogosulatlanul vételezi (ideértve, ha nem az általa ténylegesen előfizetett műsort vételezi), vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, vagy
- (e) a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja
- (f) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is, ha az előfizető a 16.1.4.-16.1.7 pontokban meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén, a harmadik, korlátozásról értesítő, fizetési felszólítást követő harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető a számláját 9.b pontban leírt felszólítások kézhezvételét követően, a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki. A szerződés nem szüntethető meg a Szolgáltató részéről, ha a tartozás nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havidíj hiányban az 5000 Ft-ot. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést negyvenöt (45) napos határidővel felmondani. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy az EHT 137. §-ában foglaltak szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

## **HBO előfizetői szerződéshez tartozó Általános Szerződési Feltételek kivonata**

1.) A Szolgáltató a műholdas jelszolgáltatásra szerződéssel rendelkező előfizetői részére a beüzemelés keltétől kezdődően biztosítja a tulajdonában lévő és által üzemeltetett kábel-televíziós hálózaton .????? csatormáján az HBO mozicsatorna vételét.

2.) Az előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak az HBO mozicsatorna műsorának adása nem tartozik a műholdas adások vételét biztosító szolgáltatások körébe. HBO mozicsatorna előfizetői szerződése csak abban az esetben érvényes, ha a Szolgáltató és az Előfizető között érvényben van a földi és műholdas adások vételét biztosító Előfizetői szerződés.

3.) A Szolgáltató az HBO mozicsatorna előfizetési díja ellenében a szerződés megkötésekor különféle szerzői jogilag rendezett, magyar nyelvű (szinkronizált v. feliratos) filmekből álló összefüggő kódolt adást biztosít az előfizető részére.

4.) Az Előfizető a kábeltelevíziós szolgáltatást csak magáncélokra használhatja. A műsorok sokszorosítása, kereskedelmi értékesítése tilos!

5.) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató részére biztosítani kell a hálózathoz való akadálytalan hozzáférés lehetőségét.

6.) A szerződés teljesítése érdekében a feleket együttműködési kötelezettség terheli, így különösen a Szolgáltató  
- karbantartja a rendszert, gondoskodik a mindenkori technikai és vételi lehetőségeknek megfelelő műszak fejlesztéséről;

- az ügyforgalom előtt nyitva álló helyiségben közzétett időszakban ügyeleti szolgálatot tart fenn. Ennek keretén belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon megtett hibabejelentést követő 72 órán belül az üzemzavar elhárítását elvégzi, amennyiben ezt a hiba jellege műszakilag lehetővé teszi;

- az Előfizető szükségtelen háborítása nélkül – nappal bármikor, az esti órákban pedig adásidőben – ellenőrzi a rendszert, követelheti a rendellenes használat megszüntetését.

Az Előfizető

- tudomásul veszi, hogy a lakáson belüli kábelépítésre, vételi hely kialakítására kizárólag a Szolgáltató vagy annak megbízottja jogosult;

- tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a Szolgáltató vagy annak megbízottja javíthatja, tarthatja karban. A lakáson belüli erőszakos rongálás vagy szakszerűtlen szerelés következtében fellépő javítás költsége az Előfizetőt terheli. A fentiekben túlmenően köteles megtéríteni az ebből fakadóan Szolgáltatót ért károsodást;

- bejelenti az esetleges meghibásodásokat;

- köteles biztosítani a rendszer Szolgáltató általi ellenőrzését, a lakásba való bejutással történő hibaelhárítást, nappal 8-20 óráig, esti órákban előzetes értesítés alapján adásidőben.

7.) A mozicsatorna szolgáltatásáért az Előfizető díjat köteles fizetni: ÁSZF 1. sz. melléklet.

8.) A Szolgáltató jogosult a mozicsatorna havi díját emelni – előzetes bejelentés után – az HBO tulajdonosa által meghatározott mértékig. ( A kábeltelevízió társaságnál országosan közel azonos a szolgáltatási díj összege.)

9.) Az Előfizető az előfizetési díjat köteles a tárgyhót megelőző hónap 25. napjáig megfizetni.

Fizetés módja: - átutalással; - díjbeszedőnél; - pénztárban.

Ha az Előfizető az előfizetési díjat a fenti határidőig nem egyenlítette ki a szolgáltató az ÁSZF szerint jár el. Az Előfizetőnek a hálózat visszakötésekor kiszállási és visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

10.) A Szolgáltató köteles a mozicsatorna szolgáltatását érintő információkat (csatornakiosztás változása, adás bővítése, mozicsatorna előfizetési díj változása, stb.) az Előfizetővel a változás előtt minimum 30 nappal a képújságban közölni.

11.) Előfizető tudomásul veszi, hogy jelen szerződés megkötésével csak a tulajdonában, bérleményében, ill. létesítményében lévő lakás szolgáltatását fizette meg, így nem jogosult a jel harmadik fél vagy további igénybevevők részére történő átadására, ill. átruházására. Előfizető szerződésszegő magatartása esetén szolgáltatót kártalanítási díj illeti meg

12.) Előfizető a mozicsatorna szolgáltatását legfeljebb 8 napos határidővel írásban bármikor jogosult felmondani.

13.) A Szolgáltató az HBO mozicsatorna szolgáltatását 60 napos határidővel mondhatja fel.

Az előfizető szerződésszegése esetén 15 napos határidővel.

14.) Amennyiben az Előfizető a részére átadott berendezésekben kárt tesz vagy azokat visszaszolgáltatni nem tudja, kártérítés megfizetésére köteles. A kártérítés mértéke: 15.000 Ft. A letéti díj visszajár, ha az alapjául szolgáló szerződés megszűnik. A dekódoló átadásakor kerül sor a függő pénzügyek rendezésére is.

15.) A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásért felelősséget vállal. A magyar és külföldi programok vételét befolyásoló műszaki-, adó-, technikai-, terjesztési- és terjedési ill. minden a kábeltelevíziós hálózaton kívül álló műszaki okokból adódó vételromlás, zavarás, vételkiesés, energia kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén a szolgáltatót felelősség nem terheli.

16.) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a saját hibájából történő vagy késedelmes fizetés esetén az elmaradás időszakára a Szolgáltató késedelmi kamatot számol fel.

17.) Ha az Előfizető a szerződésben megjelölt lakásból bármilyen okból elköltözik, ill. annak tulajdonosa vagy bérlője megváltozik, úgy ezt az Előfizető köteles a Szolgáltatónak bejelenteni és kérni a szolgáltatás megszüntetését. Ha az Előfizető az elköltözést vagy a tulajdonos ill. bérlő változását nem jelentette be, és ezáltal a lakás továbbra is a rendszerről üzemel, az üzemeltetési díj az Előfizetőt terheli mindaddig, amíg a bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget.

18.) Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadók.

**A szolgáltatás földrajzi elérhetősége: országos**

**A Tanet vezetékes műsorjel-elosztás szolgáltatása 2007. szeptember 15-én az alábbi településeken érhető el:**

- **Tömörkény**
- **Mindszent**
- **Szentpéterfa**
- **Kétpó**
- **Szászberek**
- **Berekfürdő**
- **Egyházasköd**
- **Ják**

**A Tanet vezetékes műsorjel-elosztás szolgáltatása 2007. november 1-től az alábbi településeken érhető el:**

- **Árpádhalom**
- **Eperjes**
- **Nagytőke**
- **Körmend**
- **Mélykút**
- **Jánoshalma**
- **Borota**
- **Kéleshalom**
- **Nagymágocs**
- **Derekegyháza**
- **Fábiánsebestyén**
- **Csongrád-Bokros**
- **Csanytelek**
- **Felgyő**

## Minőségi mutatók

## Tanet Kft. vezetékös műsorjel-elosztás

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>1</sup>		14 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98 [%]	95 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	8640 [perc]	17280 [perc]
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	17280 [perc]	34560 [perc]
Vivőszintek AM-VSB televízió		60 dB $\mu$ V	50 dB $\mu$ V
Vivőszintek QAM televízió		50 dB $\mu$ V	45 dB $\mu$ V
Vivőszintek FM-rádió sztereó		50 dB $\mu$ V	37 dB $\mu$ V
Jelszint különbségek 47-862 Mhz frekvenciasávon		12 dB	20 dB
Jelszint különbségek két szomszédos csatornánál		3 dB	6 dB
Jel-zaj viszony AM-VSB TV B/G rendszerben		44 dB	36 dB
Jel-zaj viszony QAM TV B/G rendszerben		50 dB	40 dB

## Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

**1. Új hozzáférési létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

**Értelmező kiegészítések:**

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

**Kizárt esetek:**

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

**A mért jellemzők:**

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatáshoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

**Értelmező kiegészítések:**

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

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

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

**Kizárt esetek:**

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

**A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

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

**Kizárt esetek:**

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

**A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató (RA) származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SZKT}{SZT} 100 \right)$$

**4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

**Ide tartozik:**

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

**Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

***Értelmező kiegészítések:***

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

***Ide tartozik:***

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

***Nem tartozik ide:***

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

***A mért jellemzők:***

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

***Az alapadatok forrása:***

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

***Minőségi mutató származtatása:***

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**6. Vivőszintek – AM-VSB televízió:** Az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített műszer szolgálja.

**7. Vivőszintek QAM televízió:** Az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített műszer szolgálja.

**8. Vivőszintek FM-rádió sztereó:** Az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített műszer szolgálja.

**9. Jelszint különbségek 47-862 Mhz frekvenciasávon:**

Az előfizetői átadási ponton mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között.

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért jelszintkülönbségek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

**10. Jelszint különbségek két szomszédos csatornánál:**

Az előfizetői átadási ponton mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között.

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért jelszintkülönbségek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

**11. Jel-zaj viszony AM-VSB TV B/G rendszerben:**

Az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony.

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

**12. Jel-zaj viszony QAM TV B/G rendszerben:**

Az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony.

***Mérési eljárás***

A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.