

NARACOM INFORMATIKAI KFT. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI VEZETÉKES MŰSORJEL ELOSZTÁSHOZ

Létrehozás dátuma: 2010.04.12.

Utolsó módosítás dátuma:

Érvényes: 2010.06.15.

Dokumentum címe: Általános Szerződési Feltételek

1.Szolgáltató neve, címe

Név:	Naracom Informatikai Kft.
Cégjegyzékszám:	Cg. 15-09-067756
Székhely:	4600 Kisvárd, Várdy István. u. 55.
Telephely:	4600 Kisvárd, Várdy István. u. 55.
Telefon:	+36-45/500-263
+36-70/2495300	
Fax:	+36-45/500-264

2. SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE

2.1.ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Ügyfélszolgálat címe: 4600 Kisvárd, Várdy István. u. 55.

Nyitvatartási ideje:	hétfő	08.00-16.30 óráig
	kedd	08.00-16.30 óráig
	szerda	08.00-16.30 óráig
	csütörtök	08.00-16.30 óráig
	péntek	08.00-16.30 óráig

Telefonszáma: +36-45/500-263

+36-70/2495300

+36-30/2495300

+36-20/4698620

Fax: +36-45/500-264

e-mail cím: ugyfelszolgalat@naracom.hu

2.2.HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT

Hibabejelentő szolgálat címe: 4600 Kisvárd, Várdy István u. 55.

Időtartama: Személyesen: az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében

Telefonon: ügyintéző bejelentkezése az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében

Üzenetrögzítőn: az év minden napján 0-24 óráig

2.3.INTERNETES HONLAP CÍME

<http://www.naracom.hu>

3.AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYI, SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA

3.1.AZ ÁSZF CÉLJA

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

3.2.AZ ÁSZF TÁRGYI HATÁLYA

Az ÁSZF tárgyi hatálya a vezetékes műsorjel elosztásra SZJ 64.20.30.0 (kábel-tv, rádió) terjed ki.

3.3.AZ ÁSZF SZEMÉLYI HATÁLYA

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

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

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

tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

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

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

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

3.4.AZ ÁSZF TERÜLETI HATÁLYA

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed Kisvárdra Város közigazgatási területén már kiépített kábeltelevízió hálózatra, ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszert üzemeltet a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

3.5.AZ ÁSZF IDŐBELI HATÁLYA

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

3.6.AZ ÁSZF KITERJEDÉSI HATÁLYA

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

4.ÉRTESÍTÉSEK, KÖZZÉTÉTELEK, NYILATKOZATOK

4.1. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAINAK MEGTÉTELE

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

4.2.A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON TÖRTÉNŐ KÖZZÉTÉTELI KÖTELEZETTSÉGE

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

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

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

4.3.A SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐVEL SZEMBEN FENNÁLLÓ ÁLTALÁNOS ÉRTESÍTÉSI KÖZELEZETTSÉGE

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

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy

b) egyéb elektronikus hírközlés útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

4.4.A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZAT KARBANTARTÁSA, FELÚJÍTÁSA, CSERÉJE, ÁTALAKÍTÁSA MIATTI ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

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

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy

b) az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

4.5. A SZOLGÁLTATÓ ÁSZF ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST ÉRINTŐ MÓDOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ÉRTEŚÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
 - b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy
 - c) Interneten – akkor, ha az Előfizető a módosítás elolvasását és tudomásul vételét visszaigazolja
- Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
 - a módosítások lényegének rövid leírását;
 - a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
 - ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
 - azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
 - az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

5.1. A VEZETÉKES MŰSORJEL ELOSZTÁI SZOLGÁLTATÁS (SZJ 64.20.30.0) MEGHATÁROZÁSA

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

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

5.2. MŰSORCSOMAGOK

A Szolgáltató a vezetékes műsorelosztási szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő műsorokat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját az 2. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes műsor igénybevételét a Szolgáltatónak a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződesei egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. vendéglátóipari előfizető); ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi

díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől. A műsorcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő műsorok összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

6.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

6.1.A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FELTÉTELEI

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

6.2.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RÉSZEI

Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

6.3.SZERZŐDÉSKÖTÉSI ELJÁRÁS

a)AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT ELFOGADÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

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

b)AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉRVÉNYESSÉGÉNEK FELTÉTELEI

Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

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

c)AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉS ÁSZF KIVONAT TÉRÍTÉSMENTESSÉGE, A TELJES ÁSZF DÍJ ELLENÉBEN TÖRTÉNŐ ÁTADÁSA

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja az 1.sz. mellékletben megjelölt díj ellenében.

d)AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE

Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe. Csillagpontos hálózat esetén az Előfizető programcsomagok közül választhat, illetve külön előfizethet az ún. Prémium csatornákra.

Az Előfizető – eltérő megállapodás hiányában – bármely programcsomagot igénybe veheti, illetve azt a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a programcsomagban levő programokat az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, új programcsomagokat alakíthat ki.

e) AZ EGY ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE, ÉS AZ AZON TÖRTÉNŐ SZOLGÁLTATÁS

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

f) A SZOLGÁLTATÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI MENTESSÉGE

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

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

- az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 5 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.

g) ELÁLLÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződést felmondja, az 1. sz. melléklet szerinti elállási díjat köteles megfizetni.

6.4. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTAI

a) A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, és Előfizetői szerződést már előzőleg kiépített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

b) A SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI KORLÁTAI

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

c) A SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

A Szolgáltató távközlési szolgáltatásait az Előfizető csak Kisvárdai város közigazgatási területén már kiépített kábeltelevízió hálózatán veheti igénybe.

d) A SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTRA SZÓLÓ KORLÁTJA

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

7. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK)

7.1. ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA AZ IGÉNYBEJELENTÉS RŐL

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül - a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pontot létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri belépési díjat felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért az 1. sz. melléklet szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

7.2.AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK DÍJA

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

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 1 vevőkészülék (1 db TV) működtetését biztosítják és 1 db TV vevőkészülék fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton keresztül.

7.3.KIEGÉSZÍTŐ BELÉPÉSI DÍJ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ELŐFIZETŐI MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI TÖBBLETIGÉNY ESETÉN

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

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- b) Az előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- c) Az előfizető erősítő felszerelését kéri. Az előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- d) Az előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

7.4.EGYEDI KALKULÁCIÓN ALAPULÓ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK DÍJA

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

7.5.TOVÁBB VÉTELI HELY DÍJA

A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 vevőkészülék (1 db TV) működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

7.6.A BELÉPÉS ÉS EZZEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN AZ ELŐFIZETÉS FELTÉTELEINEK MÓDOSÍTÁSA

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

7.7.AZ ELŐFIZETÉSI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE SZÓLÓ ELŐÍRÁS

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

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

7.8.A MUNKATERÜLET MEGKÖZELÍTHETŐSÉGÉNEK, VALAMINT A 230V-OS HÁLÓZATI CSATLAKOZÁS BIZTOSÍTÁSA

A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

7.9.A KIÉPÍTETT KÁBELHÁLÓZAT ÉS BEÉPÍTETT ESZKÖZÖK TULAJDONOSA

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

7.10.RÁCSATLAKOZÁSI-, SZERELÉS-, KIÉPÍTÉSI DÍJ VISSZATÉRÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSE UTÁN

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

7.11.MIKOR NEM MINŐSÜL A SZOLGÁLTATÓ VONATKOZÁSÁBAN KÉSEDELMES TELJESÍTÉSNEK AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTOTT 30 NAPON TÚLI ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE VAGY A JELSZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított 30 napon túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgtaltatás megkezdés, ha

- a) a felek 30 napnál későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem

biztosítja, vagy

c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) a rendszerre való csatlakozás késve-, vagy nem valósulhat meg.

8.A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE

8.1.A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI

A minőségi mutatók részletes leírása, mérési módszere és értékei a 7. sz. mellékletben található. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a mindenkor hatályos jogszabályokban és szabványokban (különösen az MSZ 11458/2-87, MSZ-EN 50083-7, MSZ-EN50083-7A, MSZ-EN50083-8) meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje nem lehet kevesebb az elvi rendelkezésre állási idő 95 %-ánál.

8.2.A SZOLGÁLTATÁS TÉNYLEGES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDEJE

A minőségi mutató részletes leírása, mérési módszere és értéke a 7. sz. mellékletben található.

8.3.ELJÁRÁS, HA A SZOLGÁLTATÓ AZ 8.1. BEKEZDÉS SZERINTI VÁLLALÁSÁT NEM TUDJA BETARTANI

Ha a Szolgáltató a (8.1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

8.4.A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE

A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti (lásd 7. sz. melléklet):

- a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.
- b) A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) csatorna legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.
- c) A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

8.5.A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK VÁLLALT PARAMÉTEREKTŐL ELTÉRŐ SZOLGÁLTATÁS

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. E célértékeket a Szolgáltató külön köteles a csatorna megnevezésével tételesen feltüntetni az 1. sz. mellékletben. E csatornák vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

8.6.A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

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

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja és 1 évig megőrzi.

8.7.MIKOR JOGOSULT AZ ELŐFIZETŐ A HÍRKÖZLÉSI HATÓSÉGTŐL MINŐSÉG VIZSGÁLATOT KÉRNI

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

9.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐ ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

9.1.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS NYOMTATVÁNY (3. SZ. MELLÉKLET) KÖTELEZŐEN KITÖLTENDŐ TARTALMI ELEMEI

Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a 3. sz. melléklet szerinti előfizetői szerződés nyomtatványt kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma (az előfizető hozzájárulása esetén), előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve (az előfizető hozzájárulása esetén); nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- e) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma és megbízás a bank részére,
- f) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

9.2.AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL SZOLGÁLTATOTT ADATOK VALÓDISÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE

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

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
 - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
 - aláírási címpéldány,
 - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
 - az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett

példánya,

- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c)Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d)Természetes személy esetében:

- azonosító okmány.

9.3.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSES JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

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

9.4.HATÁROZATLAN VAGY HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS

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

9.5.A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL SZERVEZETT IDEIGLENES AKCIÓ

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

10.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN IS MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

10.1.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA A FELEK KÖZÖS MEGEGYEZÉSÉVEL

Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

a)ÁTÍRÁS

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

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva

írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

b)AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÁTHELYEZÉSE

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

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

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

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

c)AZ ELŐFIZETETT SZOLGÁLTATÁS(OK) MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától, fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül, fizető (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti. A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

10.3.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA AZ ELŐFIZETŐ EGYOLDALÚ NYILATKOZATÁVAL

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

a)AZ ELŐFIZETŐ ELŐFIZETŐI MINŐSÉGÉNEK MEGVÁLTOZÁSÁVAL

Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői

minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

b)AZ ELŐFIZETŐ FIZETÉSI MÓDRA VONATKOZÓ NYILATKOZATÁVAL

Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette.

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

c)AZ ELŐFIZETŐ VALAMELY SZERZŐDÉSBEN SZEREPLŐ EGYÉB ADATÁNAK MEGVÁLTOZÁSÁVAL

Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

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

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

10.4.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK DÍJA

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a szolgáltató egyoldalúan programcsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10.5.AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

a)AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA

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

- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és műsorelosztással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a műsordíjak gazdasági hatása és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

b)A SZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlött) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan

esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak.

c) AZ ELŐFIZETŐK ÉRTEŚÍTÉSE AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSÁRÓL ANNAK HATÁLYBA LÉPÉSE ELŐTT

Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles. A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

d) AZ ELŐFIZETŐ JOGOSULTSÁGA AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA MIATTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZONNALI HATÁLYÚ FELMONDÁSÁRA

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető 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.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSÉNEK ESTEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNTELTÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNTELTÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

11.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OKBÓL

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Havi 48 órát meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

11.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTÉSÉNEK KÉRÉSE AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződéséig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az 1. sz. mellékletben meghatározott csökkentett előfizetési díj és a visszakapcsolásért fizetendő díj

megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább 6 hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább 6 hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti.

11.3.A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN

A Szolgáltató a szerződésszegés miatti szüneteltetés megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A visszakapcsolás feltétele a jogellenes állapot megszüntetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül köteles végrehajtani, amint a jogellenes állapot megszűnéséről hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti - szüneteléséből eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

11.4.A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓN ÉS AZ ELŐFIZETŐN KÍVÜL ÁLLÓ OKOK MIATT (VIS MAJOR)

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

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

11.5.A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG HONVÉDELMI, NEMZETBIZTONSÁGI, GAZDASÁGI ÉS KÖZBIZTONSÁGI ÉRDEKEINEK VÉDELMEBEN

11.6.A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ESETÉN FELSZÁMÍTOTT DÍJAK

A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11. pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben a 1. sz. melléklet szerinti díjakat (csökkentett előfizetési, visszakapcsolási díj) jogosult felszámítani.

12.AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1.AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTOZÁSA, MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐK CSÖKKENTÉSE

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,

12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÍRÁSBAN TÖRTÉNŐ ÉRTESÍTÉSE AZ ELŐFIZETÉS KORLÁTOZÁSÁNAK MEGKEZDÉSEKOR

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett a legkevesebb műsort tartalmazó műsorcsomag vételét biztosítja, vagy a szolgáltatást szünetelteti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

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

13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

13.1. A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírással jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, a felek közös megegyezésével.

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

13.1. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírással jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, a felek közös megegyezésével.

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

13.2. A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS FELMONDÁSI HATÁRIDEJE

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

13.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI FELMONDÁSI IDEJE

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

13.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSI IDEJE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ESETÉN

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

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

13.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 30 NAPOS FELMONDÁSI IDEJŰ FELMONDÁSA

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

13.6. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁRÓL

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

14. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAE LHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

14.1. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon jelentheti be. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2.A HIBABEJELENTÉS

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

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

14.3.A BEJELENTETT VALÓS HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentéstől számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.

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

14.4.A HIBA KIJAVÍTÁSÁRA RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ IDŐ MEGHOSSZABBODÁSA

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

14.5.A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

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

14.6.AZ ELŐFIZETŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELESSÉGE A HIBAEELHÁRÍTÁS SORÁN

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

14.7.HIBAEELHÁRÍTÁS AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK ESETÉN

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját

belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

14.8.KISZÁLLÁSI DÍJ FIZETÉSE

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

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik
- b) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- c) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

14.9.A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉR FIZETÉSE

A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

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

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

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

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

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

15.AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)

15.1.AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI

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

A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal biztosítja.

15.2.A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK INTÉZÉSE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON

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

15.3.HIBABEJELENTÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON

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

15.4.AZ ELŐFIZETŐKTŐL SZÁRMAZÓ BEJELENTÉSEK, PANASZOK ÉS AZOK ALAPJÁN TETT INTÉZKEDÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

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

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézés igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról. Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

15.5.DÍJREKLAMÁCIÓ

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

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

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

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

15.6.AZ ELŐFIZETŐ KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYÉNEK BEJELENTÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, KIVIZSGÁLÁSA

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést

haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

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

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

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

15.7. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELESSÉGE, FELELŐSSÉGE A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELE SORÁN

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

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

15.8. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE VIS MAJOR ESETÉN

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

16. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

16.1. A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁRA CSATLAKOZÓ VÉGBERENDEZÉSRE ÉS AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON TÚLI SZERELÉSRE SZÓLÓ ELŐÍRÁS

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

16.2. AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KÖVETŐ HÁLÓZAT-, ÉS A TULAJDONÁBAN ÁLLÓ VÉGBERENDEZÉSEK ÁLLAPOTÁÉRT ÉS KARBANTARTÁSÁÉRTA hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

16.3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KÖVETŐ HÁLÓZATRA ÉS VÉGBERENDEZÉSRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

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

16.4. A végberendezés behangolása

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 4. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

17. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGÉRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

- A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.
- A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.
- A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve

azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

- A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.
- A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

18. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMEŐ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

19. A NEM RENDSZERES SZOLGÁLTATÁSOKÉRT KÉRT EGYSZERI DÍJAK
Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az 1. sz. mellékletek szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

19.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA
Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az 1. sz. melléklet szerinti díjakat köteles fizetni.
Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj.

19.2. A FOLYAMATOS ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJFIZETÉSI GYAKORISÁGA
Naptári hónapokat tekintve a tárgyhónap 15. napjáig.

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

19.4. A DÍJAK MEGFIZETÉSÉNEK ESEDÉKESÉGE
A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési és a rácsatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.
Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) Kézpénzzel az ügyfélszolgálati irodában
- b) Az Előfizető
- c) Csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás
- d) Átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.

19.5. AZ ELŐFIZETŐI DÍJ MEGFIZETÉSÉNEK ELLENŐRZÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői

szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételel történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

19.6.KÉSEDELMI KAMAT FELSZÁMÍTÁSA

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

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

19.7.AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL TELJESÍTETT BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA

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

19.8.DÍJAK MEGHATÁROZÁSA ÉS ALKALMAZÁS ESETEI

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

a)ADMINISZTRÁCIÓS DÍJ

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.

b)ÁTHELYEZÉSI DÍJ

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

c)ÁTÍRÁSI DÍJ

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

d)BELÉPÉSI DÍJ

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

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

e)SZÜNETELTETÉS ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

f)ELÁLLÁSI DÍJ

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

g)ELŐFIZETÉSI DÍJ

Előfizetési díj (műsorjel-elosztási szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A rendszeres előfizetési díj nem tartalmazza az 1996. I. törvény 79. §-ban rögzített TV üzemben tartási díjat.

h)FIZETÉSI FELSZÓLÍTÁS DÍJA

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

i)JELTOVÁBBÍTÁSI DÍJ

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

j)KÉSZÜLÉK BEHANGOLÁSI DÍJ

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

k)KISZÁLLÁSI DÍJ

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivétel ez alól, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében 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 hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

l)PROGRAMCSOMAG MÓDOSÍTÁSI DÍJ

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

m)RÁCSATLAKOZÁSI DÍJ

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

n)TOVÁBBI VÉTELI HELY DÍJA

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles.

o)VISSZAKAPCSOLÁSI DÍJ

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. Az előfizető egyszeri visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az előfizetőnek felróható okból került sor.

p)VIZSGÁLAT DÍJA

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

20.A FELÜGYELETI SZERV CÍME TELEFONSZÁMA

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

21.AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

21.1.MEGTEKINTHETŐ KÖZZÉTÉTEL, DÍJ ELLENÉBEN TÖRTÉNŐ MÁSOLAT KÉSZÍTÉSE

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

21.2.ÁSZF A NARACOM INFORMATIKAI KFT. INTERNETES HONLAPJÁN

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az internetes honlapján <http://www.naracom.hu> mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

Kisvárda, 2010.április 12.

Ragyák Csaba
ügyvezető igazgató

**EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK
TÉRÍTÉSE:**

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19. pontja tartalmazza.

Díj megnevezése		Nettó díj	áfa	Bruttó díj
Havi előfizetési díj	Alap csomag	960 Ft	25%	1.200 Ft
	Bővített csomag	2.560 Ft	25%	3.200 Ft
Adminisztrációs díj	Számlamásolat	40 Ft	25%	50 Ft
	ÁSZF	15 Ft / oldal	25%	19 Ft
Áthelyezési díj		2.880 Ft	25%	3.600 Ft
Átírási díj		0 Ft	25%	0 Ft
Belépési díj		díjmentes	25%	díjmentes
Szüneteltetés esetén fizetendő díj		0 Ft	25%	0 Ft
Elállási díj		1.600 Ft	25%	2.000 Ft
Fizetési felszólítás díja		384 Ft	25%	480 Ft
Jeltovábbítási díj		1.574 Ft	25%	1.968 Ft
Készülék automatikus behangolása		0 Ft	25%	0 Ft
Készülék behangolása igény szerinti sorrendben		768 Ft /db	25%	960 Ft/db
Kiszállási díj		4.000 Ft	25%	5.000 Ft
Előfizető által fizetendő kötbér		a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összeg		
Vagyoni biztosíték		az előfizetett csomag bruttó havi díjának kétszerese		
Programcsomag módosítási díj		960 Ft	25%	1.200 Ft
Rácsatlakozási díj		2.880 Ft	25%	3.600 Ft
További vételi hely kiépítésének díja		a felhasznált anyag költség + 2.000 Ft / óra szerelési díj		
Visszakapcsolási díj		2.400 Ft	25%	3.000 Ft
Vizsgálati díj		2.016 Ft + 25% áfa + a mindenkori hatósági díj 2.520 Ft + a mindenkori hatósági díj		

Általános Szerződési Feltételek
2. számú melléklet

ALAP CSOMAG 1200 Ft	1	S6	140,25 MHz	magyar	M1
	2	S7	147,25 MHz	magyar	M2
	3	S8	154,25 MHz	magyar	Duna Tv
	4	S9	161,25 MHz	magyar	Duna autonomia
	5	S10	168,25 MHz	magyar	Rtklub
	6	C5	175,25 MHz	magyar	TV2
	7	C6	182,25 MHz	magyar	viasat3
	8	C7	189,25 MHz	magyar	Kölcsey TV
	9	C8	196,25 MHz	magyar	Zemplén TV
	10	C9	203,25 MHz	magyar	HIRTV
	11	C10	210,25 MHz	magyar	ATV
	12	C11	217,25 MHz	magyar	ECHOTV
	13	C12	224,25 MHz	magyar	hálózat tv
	14	S11	231,25 MHz	magyar	Story tv
	15	S12	238,25 MHz	magyar	VIVA TV
	16	S13	245,25 MHz	magyar	Muzsika TV
	17	S14	252,25 MHz	magyar	Nóta TV
	18	S15	259,25 MHz	angol	CNN
	19	S16	266,25 MHz	magyar	eurosport
	20	S17	273,25 MHz	magyar	reflektor tv
	21	S18	281,25 MHz	magyar	poén tv
	22	S19	287,25 MHz	magyar/angol	cartoon network/TCM
BŐVÍTETT CSOMAG 3200 Ft		S20	294,25 MHz		
	23	C 21	471.25 MHz	magyar	Jim jam
	24	C 22	479.25 MHz	magyar	nickelodeon
	25	C 23	487.25 MHz	magyar	Minimax
	26	C 24	495.25 MHz	magyar	Disney TV
		C 25			
	27	C 26	511,25 MHz	magyar	sport1
	28	C 27	519.25 MHz	magyar	sport2
	29	C 28	527.25 MHz	magyar	sportklub
	30	C 29	538.00 MHz	magyar	eurosport2
		C 30	546.00 MHz		
	31	C 31	551.25 MHz	magyar	Filmmuzeum
	32	C 32	559.25 MHz	magyar	MGM
	33	C 33	567.25 MHz	magyar	Hallmark
	34	C 34	575.25 MHz	magyar	Movies24
	35	C 35	583,25 MHz	magyar	cool
	36	C 36	591,25 MHz	magyar	film+
	37	C 37	599,25 MHz	magyar	Film+2
	38	C 38	607,25 MHz	magyar	sorozat+
	39	C 39	615.25 MHz	magyar	zone romantika
	40	C 40	623.25 MHz	magyar	Comedy Central Hungary
	41	C 41	631.25 MHz	magyar	AXN
	42	C 42	639.25 MHz	magyar	tv paprika
	43	C 44	655.25 MHz	magyar	TV deko
	44	C 45	663.25 MHz	magyar	History Channel
	45	C 46	671.25 MHz	magyar	Viasat History
	46	C 47	679.25 MHz	magyar/angol	Viasat Explorer/spice
	47	C 48	687.25 MHz	magyar	spektrum
	48	C 49	695.25 MHz	magyar	Discovery Channel
	49	C 50	703.25 MHz	magyar	Animal Planet
	50	C 51	711.25 MHz	magyar	ID Investigation Discovery
	51	C 52	719.25 MHz	magyar	The fishing and hunting
	52	C 53	727.25 MHz	magyar	DOQ
	53	C 54	735.25 MHz	magyar	National Geographic
	54	C 55	743.25 MHz	magyar	NatGeo Wild
	55	C 56	751.25 MHz	magyar	Travel Channel
56	C 57	759.25 MHz	magyar	Da Vinci Learning	
57	C 58	767.25 MHz	magyar	zone club	
58	C 59	775.25 MHz	magyar	zone reality	

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS NARACOM kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételére

Amely létrejött a NARACOM KFT., továbbiakban Szolgáltató és az alulírott Előfizető között.

*megfelelő szövegrész aláhúzendő

Előfizető neve:	<input type="text"/>	Lánykori név:	<input type="text"/>
Anyja neve:	<input type="text"/>	Személyi ig. szám:	<input type="text"/>
Születési hely, idő:	<input type="text"/>		
Bejelentett lakcím:	<input type="text"/>		
TEL.:	<input type="text"/>		

Szolgáltatási cím:	<input type="text"/>		
Számlázási cím:	<input type="text"/>		
Igénybevétel jogcíme*: szolgáltatási címre bejelentett / tulajdonos / albérlő a tulajdonos hozzájárulásával			
Fizetési mód*: csekk / átutalás			
Amennyiben átutalás, akkor			
Bank neve:	<input type="text"/>	Szla.szám:	<input type="text"/>

Igényelt szolgáltatás*:	Alap	/	Bővített
Szolgáltatás díja (bruttó díj/hó/Ft)	<input type="text"/>		

Megjegyzés:

Alulírott nyilatkozom, hogy hozzájárulok adataimnak az ÁSZF szerinti kezeléséhez.

1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI(ÁSZF13.pont)

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírási jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- g) valamelyik fél általi felmondással,
- h) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- i) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírási jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- j) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- k) az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- l) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

a felek közös megegyezésével.

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

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

3. A szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentések a hibabejelentő szolgálatnál telefonon és az ügyfélszolgálatnál tehető telefonon, személyesen vagy írásban a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt elérhetőségeken. A számlapanaszok bejelentése a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt ügyfélszolgálaton tehető személyesen vagy írásban.

A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 14. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 15. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 11. pontja tartalmazza.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN IS MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJÁ, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE (ÁSZF 10. pontja)

5. Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elő terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

6. Az Előfizető nyilatkozatai

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

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

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

-Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.

Kelt.: Kisvárdá,

.....
előfizető

.....
szolgáltató

Az Előfizető felszólalási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén:

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Igazgatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.
Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf. 997.
Telefon: 1-468-0500.
Telefon: 1-468-0509.
e-mail: uszi-budapest@nhh.hu

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Debreceni Igazgatóság
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: 52-522-122.

2. Az ügyfélszolgálati működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Pf. 247.
Telefon: 42-310-705
Telefax: 42-310-705

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 06/1/459-4800.

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

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V. Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.
Telefon: 06/1/472-8900.

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

Kisvárdai város önkormányzatának jegyzője
4600 Kisvárdai, 4600 Kisvárdai Szent László utca 7-11.
Telefon: 45-500-700
Telefax: 45-405-128

5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Kisvárdai Városi Bíróság
Cím: 4600 Kisvárdai, Aradi Vértanúk tere 10.
Postacím: 4601 Kisvárdai, Pf. 80.
Telefon: 45/415-043
E-mail: birosag@kisvarda.birosag.hu

Kisvárdai, 2010.04.12.

Ragyák Csaba
ügyvezető igazgató

ADATKEZELÉSI ÉS ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

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

- a) a 129. § (6) bekezdés *b)-d)* pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

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

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

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

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

1.5. Jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletének 15. j) pontjában megfogalmazott hozzájárulás

elfogadása esetén a Szolgáltató kezeli az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívül az Előfizető nevét (leánykori nevét) és telefonszámát.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

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

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

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

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

a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,

b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

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

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

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

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

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

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

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

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

3. A személyes adatok továbbításának esetei

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

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

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

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

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

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

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

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

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

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

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

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

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

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

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

Kisvárd, 2010.04.12.

Ragyák Csaba
 ügyvezető igazgató

A 46/K/2002. Iktatószámú BEVÉTEL ELKÜLÖNÍTÉSI SZABÁLYZAT alapján 2010. évre meghatározott MŰSORJELELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSÁNAK KÖLTSÉGTÉNYEZŐI

Alap- és bővített programcsomag költségtényezői:

Karbantartási költségek
Igazgatási anyagköltség
Egy év alatt elhasználódó
Villamos energia költség
Vízdíj
Gázfogyasztás
Munkaruha, védőruha
Üzemanyagköltség
Továbbképzési, kiküldetési költségek
Könyvvizsgáló költségei
Ügyviteli szoftverek költségei
Vezetési tanácsadás díja
Telefonköltség
Postaköltség
Biztosítás
Bankköltség
Hatósági díjak, értekezletek
Eü ellátás, költségtérítés, egyéb szem.jell.kif.
Gépkocsi költségtérítés
Kábeltelevíziós tagdíj
Piacfelügyeleti díj
Munkabérek, járulékaik
Egyéb ráfordítás
Jogdíjak

Kisvárd, 2010.04.12.

Ragyák Csaba
ügyvezető igazgató

Minőségi mutatók

A Kábeltelevízió szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. Kormány Rendelet (IX. 12.) szerint

Minőségi mutató neve	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési határideje [nap]	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [óra]	48	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje [nap]	30	30
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	95	95
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya [%]	75	75

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 Szarvasi Általános Informatikai Kft. 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
- 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 szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása: A Naracom Informatikai Kft. támogató rendszere, nyilvántartása.

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

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 Naracom Informatikai Kft. támogató rendszere, nyilvántartása.

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 Naracom Informatikai Kft. támogató rendszere, nyilvántartása, 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.

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

Kisvárda, 2010.04.12.

Ragyák Csaba
ügyvezető igazgató