

K I V O N A T

a PR-TELECOM Zrt. kábeltelevíziós szolgáltatásának Általános Szerződési

Feltételeiből

(utolsó módosítás kelte: 2009.11.24.)

1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

1.1. A szolgáltató neve, címe

A szolgáltató neve: PR-TELECOM Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, Rövidített neve: PR-TELECOM Zrt., Cégjegyzékszám: Cg. 05-10-000347, 1.2. Székhelyének címe: 3533 Miskolc, Gózon L. u. 11., Telefonszám: 46/413-830, Telefaxszám: 46/508-159

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

1.2.1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe, telefon és telefax száma,

3980 Sátoraljaújhely, Hajnal u. 1.
3950 Sárospatak, Wesselényi u. 34.
5100 Jászberény, Bercsényi u. 5.
2740 Abony, Radák K. u. 3.
2330 Dunaharaszti, Dózsa Gy. u. 13.
6000 Kecskemét, Lóverseny u. 1.
2315 Szigethalom, Mű út 2/A
4600 Kisvárd, Aradi Vértanúk tere 5.
5008 Szolnok, Molnár Ferenc u. 2.
6100 Kiskunfélegyháza, Izsáki u. 16.
2750 Nagykőrös, Rákóczi u. 4/3.
2310 Szigetszentmiklós, Jókai M. u. 17.
2890 Tata, Ady E. u. 31.
9730 Kőszeg, Rohonci u. 40.
3432 Nyékládháza, Kossuth Lajos út 44.
8330 Sümeg, Ramassetter u. 5.
2541 Lábatlan, Rákóczi út 67.
8175 Balatonfüzfő, József Attila u. 12.
8291 Nagyvázsony, Vásártér u. 5.
5430 Tiszaföldvár, Kossuth u. 181.
5440 Kunszentmárton, Bethlen G. út 6.

Az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje:

hétfő-kedd-csütörtök: 8.00-17.00-ig, szerda: 13.00 – 17.00-ig, péntek: 8.00-12.00-ig
Kőszeg, Dunaharaszti, Kisvárd, Szigethalom, Szigetszentmiklós esetében: hétfő:
8.00 - 18.00-ig

Kisvárd, Nyékládháza esetében: hétfő: 8.00 - 18.00, péntek: 8.00 - 12.00

Nagykőrös, Szolnok esetében: csak hétfő: 8.00-18.00

Lábatlan esetében: csak hétfő: 8.00-17.00

1.2.2. 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálat telefonszáma: 1231

1.2.3. Internetes oldal (honlap) címe: www.pr.hu

1.2.4. Hibabejelentő szolgálat e-mail címe: hibabejelentes@pr.hu

Az általános szerződési feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi. A Szolgáltató az ÁSZF-et vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részeit kérésre nyomtatott formában is átadja az **1. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

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

2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felülvizelési szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérgénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **3. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján.

18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **4. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

18.4. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

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

4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az általános szerződési feltételekben.

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározását az ÁSZF 5. pontja, valamint 1. sz. melléklete, a szolgáltatások díjait az ÁSZF 1. sz. melléklete, az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja, a szolgáltató által biztosított kedvezményeket az ÁSZF 19.5 és 19.6. pontja, a szolgáltatás minőségi célértékeinek leírását az ÁSZF 8. pontja tartalmazza.

5. A számlázás módja

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

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

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 10. napjáig, b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig, c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig, d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes. A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási 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) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál, b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (ceskkel), c) csoportos beszédési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzüintézeti átutalás, d) Előfizető részéről történő pénzüintézeti átutalás, e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszédési megbízás.

A c)-e) pontok szerinti fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

19.9. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód

igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizető érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

19.10. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az Előfizető alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

19.11. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos. A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

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

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítéket kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái: a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik. b) pénzbeli óvadék: Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer 15 napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon, vagy az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen, vagy telefonon, az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a 14.1. pont szerinti bármely módon 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 műsorról helyettesíti, c) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be, e) az Előfizető az ÁSZF 5. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

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

14.5. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza: - az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza: a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét, b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot, c) a hibajelenség leírását, d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, f) a hiba okát, g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát), h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

14.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja: a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával, b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

14.7. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel, b) a hiba kijavítását megkezdte, c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 16.2. pontjában meghatározott díjsökkentést nyújt.

14.8. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 14.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg, kivéve, ha a ingatlanra vonatkozó jognyilatkozattételre jogosult Előfizető részére történő szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében kerül sor a korlátozásra, vagy ha az egyedi előfizetői szerződés másként rendelkezik.

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

14.10. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik, b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította, c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett, d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

14.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdja a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

14.13. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatót kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

14.14. A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

15.5. 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 és megválaszolja. 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 díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt 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 díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

15.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

8.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi a) a fejről szemrevételezéssel folyamatosan és mérésel legalább évente rendszeresen, b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen, c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű mérésel, illetve d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon mérésel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel. A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

7. A szerződészegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.

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

14.12. A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitvaálló 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. Mentésül 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.

15.7. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el. Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.2. pontja tartalmazza. A Szolgáltató nem köteles a hibajavítás késedelme miatt kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-e)) megjelölt esetekben.

15.8. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a 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 kárért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot. 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 általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körülmények között, megfelelően informált fogyasztót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni. 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 általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

15.9. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbított hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke: a) műsorcsomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított műsorok és a csomagban összesen szolgáltatott műsor darabszáma arányának szorzata, vagy b) fizető csatorna jellegű műsorszolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult. Amennyiben a szolgáltatás súlyos hibája 30 napon túl is fennáll és a hiba oka igazoltan a Szolgáltató ügykörébe tartozik, az Előfizető jogosult az előfizetői szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére hivatkozással

felmondani és amely felmondás esetén az Előfizető mentesül – esettől függően – a 9.9. pont szerinti visszafizetési kötelezettség, illetve a határozott idejű szerződés esetén a határozott idő végéig fizetendő díj megfizetése alól. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **3. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

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

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban, az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel, ítélettel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – 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 melléletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni. Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos

határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

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

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az 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 – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – rendezte, illetve rendezzi, 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.

10.2.3. 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 a) Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg, b) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától, c) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül, d) 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 egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény

bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

10.3.2. 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. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

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

10.4. A Szolgáltató az egyedi 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

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató a) a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és műsorelosztással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit vagy a minőségi célértékeket kívánja

változtatni, b) az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált műsorszolgáltatói piaci információk, valamint a műsordíjak gazdasági hatása és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján, vagy ha egyes programcsomagok tartalma megváltozik a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból (beleértve a műsorszolgáltatókkal kötött szerződés módosulását vagy megszűnését is), vagy a programcsomag megszüntetésre kerül, vagy c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződéses kapcsolatából eredő és előfizetői szerződést érintő módosításokat minimalizálja az Előfizető részére nyújtandó szolgáltatás folyamatossága és kiegyensúlyozottsága érdekében, továbbá – a Szolgáltató lehetőségeihez képest – biztosítsa a programcsomagokban levő műsorok tartalmi értékállandóságát. A Szolgáltató mindezek érdekében külön Általános Szerződési Feltételeket bocsát ki és alkalmaz a műsorszolgáltatókkal fennálló műsorszolgáltatási jogviszony létesítésére, fenntartására, tartalmára vonatkozóan.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlött) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve a szolgáltatott műsorokért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek, a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei, programválaszték módosítása, jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók, b) a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles. A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos

rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani más programcsomagra, programcsomag-módosítási díj megfizetése nélkül. Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik. Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben az arról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik: a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon, b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon, c) az értesítendő előfizetők köréhez igazoldó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján történő értesítés esetén a közzétételt követő napon, d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététel esetén az utolsó közzétételt követő napon.

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

11.1. A szolgáltatás szünetelhet a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy b) az Előfizető kérésére, vagy c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy d) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató

az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a 4.4. pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást minden hónap első keddi napján 00.00-05.00 óra közötti időtartamban végzi A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti. Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 11.1.a), c) és d) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

11.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. 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 az 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés megszűnéséig 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, valamint kiszállási 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 hat hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés leghosszabb időtartama 12 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet. Amennyiben az Előfizető a szünetelést olyan hálózaton vagy hálózatrészen kérelmezi, melynél a szünetelés más előfizetők szolgáltatásával közvetlenül összefügg (pl. soros rendszer), a Szolgáltató jogosult a szünetelés iránti kérelmet elutasítani vagy a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás Előfizető általi előzetes költségviseléséhez kötni. Ezen esetben a visszakapcsolás feltétele a visszakapcsolási és kiszállási díjon kívül a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás megszüntetésének Előfizető általi előzetes költségviselése.

11.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül áll előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt

díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható 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 11.1. d) pont szerinti szünetelésre a 11.5. pont szabályai irányadók.

11.6. A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11.1.b) pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj, kikapcsolási díj, visszakapcsolási díj, kiszállási díj) jogosult felszámítani.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, b) az 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. c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,

12.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

12.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett a szolgáltatás jelszintjét 20 dBμV-ra csökkenti, mely a szolgáltatás élvezhetetlenségével jár. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, valamint a korlátozás kezdetekor a korlátozási díjat és kiszállási díjat, mely díjakról a Szolgáltató az Előfizetőt a korlátozásról szóló értesítésben tájékoztatja.

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

12.5. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

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

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

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,

b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli, d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt, f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, g) a felek közös megegyezésével, h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén, i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése (16.2. pont) miatti felmondás esetén. A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással, b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli, d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, g) a felek közös megegyezésével. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az

Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatára megérkezik. Felmondásnak minősül az előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződésmódosítási ajánlatát.

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

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

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha b) az Előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti, c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

13.9. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell a) a felmondás indokát, és b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

13.10. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

13.11. A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.

13.12. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13.13. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen set-top boxot és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt az 1.sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.