

# Kábeltelevíziós Szolgáltatás

**NOVI-COM KFT**  
**3842 HALMAJ MÁJUS 1.ÚT 15.**  
a  
**Magyar Kábeltelevíziós és**  
**Hírközlési Szövetség**  
tagja

***Általános Szerződési Feltételek***  
***vezetékes műsorjel-elosztási szolgáltatáshoz***

***Érvényes: 2011-01-01-től***

***Réti Mihály***  
***Ügyvezető***  
***Novi-Com Kft***

Novi/ASZF/110221

## Tartalomjegyzék

|             |  |              |
|-------------|--|--------------|
| <b>1.</b>   | <b><i>A szolgáltató adatai</i></b> .....   | <b>4</b>     |
| <b>2.</b>   | <b><i>A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások</i></b> .....                                 | <b>4</b>     |
| <b>2.1.</b> | <b><i>Az előfizetői szolgáltatások meghatározása</i></b> .....   | <b>4</b>     |
| <b>2.2.</b> | <b><i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei</i></b> .....                     | <b>5</b>     |
| <b>2.3.</b> | <b><i>Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei</i></b> .....                   | <b>8</b>     |
| <b>2.4.</b> | <b><i>A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai</i></b> .....                          | <b>8</b>     |
| <b>3.</b>   | <b><i>Az előfizetői szerződés megkötése</i></b> .....  | <b>9</b>     |
| <b>3.1.</b> | <b><i>Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok</i></b> .....                       | <b>9</b>     |
| <b>3.2.</b> | <b><i>Az előfizetői jogviszony létrejötte</i></b> .....  | <b>10</b>    |
| <b>4.</b>   | <b><i>Az előfizetői jogviszony tartalma</i></b> .....  | <b>12</b>    |
| <b>4.1.</b> | <b><i>A felek jogai és kötelezettségei</i></b> .....   | <b>12</b>    |
| <b>4.2.</b> | <b><i>Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei</i></b> .....                                       | <b>12</b>    |
| <b>4.3.</b> | <b><i>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei</i></b> .....                         | <b>13</b>    |
| <b>4.4.</b> | <b><i>Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén</i></b> .....                 | <b>14</b>    |
| <b>4.5.</b> | <b><i>Az előfizető felelőssége, szerződésszegése</i></b> .....   | <b>15</b>    |
| <b>5.</b>   | <b><i>Az előfizetői szerződés módosítása és feltételei</i></b> .....                                       | <b>16</b>    |
| <b>5.1.</b> | <b><i>A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása</i></b> .....  | <b>16</b>    |
| <b>5.2.</b> | <b><i>A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke</i></b> .....            | <b>17</b>    |
| <b>5.3.</b> | <b><i>Az áthelyezés</i></b> .....  | <b>19</b>    |
| <b>5.4.</b> | <b><i>Az átírás</i></b> .....  | <b>19</b>    |
| <b>6.</b>   | <b><i>Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei</i></b> .....                             | <b>20</b>    |
| <b>7.</b>   | <b><i>Az előfizetői szolgáltatások díja</i></b> .....  | <b>21</b>    |
| <b>7.1.</b> | <b><i>Egyszeri díjak, előfizetési (rendszeres) díjak, díjazási időszakok</i></b> .....                     | <b>21</b>    |
| <b>7.2.</b> | <b><i>Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások</i></b> .....                                      | <b>211</b>   |
| <b>7.3.</b> | <b><i>A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei</i></b> ..... | <b>.....</b> |
| <b>7.4.</b> | <b><i>A díjfizetés és a számlázás módja és ideje</i></b> .....   | <b>233</b>   |
| <b>8.</b>   | <b><i>A szolgáltatás minősége</i></b> .....  | <b>244</b>   |

|  |            |
|--|------------|
| <b>8.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke).....</b> | <b>244</b> |
| <b>8.2. A szolgáltatások minőségi célértékei .....</b>   | <b>277</b> |
| <b>8.3. A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....</b>  | <b>288</b> |
| <b>9. Ügyfélszolgálat, hibabejelentés .....</b>  | <b>29</b>  |
| <b>9.1. A hibabejelentő elérhetősége .....</b>   | <b>299</b> |
| <b>9.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek .....</b>  | <b>299</b> |
| <b>9.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....</b>  | <b>30</b>  |
| <b>9.4. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése .....</b>  | <b>311</b> |
| <b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>   | <b>34</b>  |
| <b>11. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....</b>  | <b>35</b>  |

*Mellékletek*

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. A szolgáltató adatai

(1) Név, cím: Novi-Com KFT 3842 Halmaj Május 1 út 15 -

Székhelyének címe: 3842 Halmaj Május 1 út 15

Telephelye címe:

(2) Egyéb adatok:

Telefonszáma: 46 474 373

Faxszáma: 46 574 225

E-mailcíme: [ugyfelszolgalat@novicom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@novicom.hu)

Honlap : [www.novicom.hu](http://www.novicom.hu)

Adószáma: 13323569-2-05

Vállalkozás szervezeti formája: Korlátolt Felelősségű Társaság ..

Cégjegyzék/vállalkozói igazolvány száma: 05-09-011525

---

### 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

#### 2.1. Az előfizetői szolgáltatások meghatározása

(1) A szolgáltató a következő szolgáltatás(oka)t nyújtja:

Vezetékes műsorelosztás

A szolgáltatás nyújtására az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. tv. (továbbiakban Eh.) 74.-78. §. szerint jogosult a műsorszolgáltató.

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

(2) A Szolgáltató szolgáltatásai minden esetben megfelelnek az MSZEN 50089-7/1998. szabványnak, továbbá a vállalt műszaki megfelelőségi célértékeknek.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatott műsorokkal kapcsolatban az érdekkörén kívül eső okokból történő műszaki hibákért és vételkimaradásokért, így különösen a műsorok előállítóinak és szétosztóinak tevékenységéért, a műsorok tartalmáért és azok megváltozásáért, egyes műsorok szüneteltetéséért vagy megszüntetéséért, kódolás vagy műholdváltás miatti vételi ellehetetlenülésükért, a műsorszétosztásban részt vevő műszaki berendezések teljesítmény ingadozásából, meghibásodásából és egyéb külső zavarokból adódó vételi hibákért, valamint a mindenkorin nemzeti és hazai törvények, rendeletek és szerzői jogi megállapodásokból eredő műsorkimaradásokért.

Ha a szolgáltatott műsorcsomag(ok) valamelyik műsora a Szolgáltatón kívül álló ok miatt megszűnik vagy vétele tartósan ellehetetlenül vagy elfogadhatatlan minőségűvé válik, a

Novi/ÁSZF/110221

Szolgáltató jogosult a műsort az Előfizetők igényének figyelembe vétele mellett más műsorral helyettesíteni.

(3) A Szolgáltató a vezetékes műsorelosztási szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakított ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő műsorokat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok árát az **1. 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

a) valamely szolgáltatás annak műszaki megvalósítása miatt csak bizonyos más szolgáltatás megrendelése esetén vehető igénybe, vagy

b) egyes szolgáltatások igénybevételét a Szolgáltatónak a műsorkészítőkkal fennálló szerződesei az eltérő szerzői jogi, illetve jogdíjfizetési rendelkezések miatt a vendéglátóipari vállalkozói előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé; ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás híján elzárkózhat a szerződéskötéstől.

Vendéglátóipari jellegű vállalkozói tevékenységet végzőnek minősülnek a nyilvánosság számára nyitva álló vendéglátó üzletek (étterem, söröző, borozó, egyéb italbolt, bár, diszko és egyéb éjszakai szórakozóhely, cukrászda, fagyraltozó, büfé, stb.) és kereskedelmi szálláshelyek (szálloda, panzió, fogadó, motel, kemping, apartmanház, turistaház, munkásszállás, üdülő, stb.).

(4) A (3) bekezdés szerinti műsorcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő műsorok összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások árának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

## 2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei

Az előfizetői szerződés létrejötte

(1) A felek az előfizetői szerződést **írásban, szóban vagy ráutaló magatartással** - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A nyilvános előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általános szerződési feltételei szerint köteles előfizetői szerződést kötni. A szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében - a 118. § (2) bekezdésében szabályozottakon túl - szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(2) Az előfizető lehet egyéni és közületi (vendéglátóipari) vállalkozói előfizető, saját nyilatkozata szerint..

a) Egyéni előfizetőnek minősül nyilatkozata alapján az a természetes személy, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését saját tulajdonú lakásába vagy egyéb, általa jogszerűen használt és ellenőrzött, nem vállalkozási tevékenység céljára szolgáló helységbe kéri.

b) Közületi (üzleti/intézményi) előfizetőnek minősül – a vendéglátóipari jellegű vállalkozói tevékenységet végző személy kivételével - az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy az egyéni vállalkozó természetes személy illetve a Ptk.

szerinti bármely egyéb gazdálkodó szervezet, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését saját tulajdonú vagy egyéb, általa jogszerűen használt és ellenőrzött helyiségbe kéri.

(3) A Szolgáltató jelen Általános Szolgáltatási Feltételeiben szereplő valamennyi szolgáltatása csak előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését követően illetve jogszerűen kiépített szolgáltatás-hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

(4) Az előfizetői szerződés az Eh. 127.-134. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló (továbbiakban Efi.) 16/2003.

(XII.27.) IHM rendelet: rendelkezéseinek megfelelően:

a) jelen Általános Szerződési Feltételek valamint , mely a Szolgáltató 2. pont szerinti valamennyi szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza

b) egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat vagy feltételeket tartalmazza.

(5) A Szolgáltató köteles jelen Általános Szerződési Feltételeit ügyfélszolgálati irodájában minden előfizető és érdeklődő számára elérhetően közzétenni. Szolgáltató a felmerülő jelzett egyedi igény esetében a mellékletben rögzített térítés ellenében 2 munkanapos határidővel az ÁSZF másolati példányát köteles az ügyfél rendelkezésére bocsátani.

(6) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá

- a szolgáltatást igénylő előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyéni előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása.

(7) A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyéni előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása. Ennek melléklete az aktuális csatornakiosztás és az ÁSZF ügyfelet közvetlenül érintő kivonatos része.

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

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy 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 igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

(9) A Szolgáltató az egyéni előfizetői szerződés egy példányát köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani.

(10) Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

(11) Előfizetői szerződést már előzőleg kiépített szolgáltatás-hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni.

(12) Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben nem terheli szerződéskötési kötelezettség, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

### 2.3. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

(1) Az Előfizető a hálózathoz Magyarországon érvényben lévő forgalomba hozatal alapvető követelményeinek megfelelő televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat és a szolgáltatás-hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

(2) A hálózat szolgáltatás-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.

(3) A Szolgáltató nem felelős a hálózat szolgáltatás-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 való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

(4) Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **9. 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.

(5) A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegés megszüntetésére és annak jogkövetkezményeire. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának 3 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondja.

### 2.4. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

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

(2) A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a Nemzeti Hírközlési Hatóság-nál tett bejelentés nyilvántartásba vett (vételkörzet) területen vehet igénybe.



(3) Minden Előfizető csak a saját szolgáltatás-hozzáférési pontján keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

### 3. Az előfizetői szerződés megkötése

#### 3.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

(1) Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára az **5. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatványt kell használni, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

**Eh. 129. § (1)** A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A nyilvános előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általános szerződési feltételei szerint köteles előfizetői szerződést kötni. A szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében - a 118. § (2) bekezdésében szabályozottakon túl - szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

a) az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;

b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;

d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;

e) az előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

f) a szerződés tartama;

g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;

h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;

i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;

m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;

n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői

hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;

- o) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok;
- p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
- q) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

(2) A Szolgáltató a fentiekén túlmenően az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának vagy hiteles másolat bemutatását kérheti:

a) Cégbizjegyzékben 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 képviselőre jogosult személy személyi igazolványa,
- meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégbizjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok,

társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák ) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
- a képviselőre jogosult személy személyi igazolványa,
- meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- személyi igazolvány,
- meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- személyi igazolvány,
- meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

### **3.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

(1) Az előfizetői jogviszony a már többször hivatkozott Eh. 129. §j (1) bek. alapján jön létre.

(2) Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe. melynek legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjáig terjed.

(3) Az Előfizető kérésére határozott idejű szerződés is köthető, azzal a feltétellel, hogy az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat.

Novi/ÁSZF/110221

(4) A Szolgáltató jogosult szerződést kötni azzal az Előfizetővel, aki a szolgáltatás igénybe vételi pontjául szolgáló ingatlanok nem tulajdonosa, illetve önkormányzati tulajdonú ingatlan esetén nem főbérelője a tulajdonos írásos beleegyezésével.

## **4. Az előfizetői jogviszony tartalma**

### **4.1. A felek jogai és kötelezettségei**

(1) A távközlő hálózat védelme érdekében a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a területileg illetékes hírközlési hatóságnál kezdeményezi, hogy a hatóság a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a) a berendezés zavarszűrésére,
- b) a berendezés áthelyezésére vagy teljesítménycsökkentésére, vagy
- c) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést és a hálózat szolgáltatás-hozzáférési pontján túli szakaszát a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(3) Az ingatlan tulajdonosának (használója, kezelője) – előzetes értesítés mellett – lehetőséget kell adnia, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze.

### **4.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei**

(1) A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) az Előfizetőnek felróható okból, vagy
- d) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major).

(2) A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás vagy egyéb ok 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 — más megoldás hiányában — alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. A szolgáltatás karbantartás miatti szüneteltetése 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 12 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.

(3) 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 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 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.

(4) A Szolgáltató a szerződésszegés miatti szüneteltetés megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A visszakapcsolás feltétele a jogellenes állapot megszüntetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 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.

(5) Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre nem köteles. 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. A 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.

(6) A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legfeljebb hat hónapra, az üzleti Előfizető nem szüneteltethet. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

(7) A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 4.2.(3)-(4) pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben a **7. sz. melléklet** szerinti díjakat jogosult felszámítani.

### **4.3. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

(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 rendeltetészerű 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 esedékes díjtarozása van, és az Előfizető a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

(2) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

(3) A műsorelosztó Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének az (1) bekezdése szerinti korlátozására akkor is jogosult, ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

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, az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

(5) A Szolgáltató köteles a 4.3. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

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

(1) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás hibás vagy határidőn túli teljesítése esetén jelen ÁSZF megfelelő pontjaiban szabályozott módon teljesíti az Efi. rendelet értelmében az átalány kártérítésként is szolgáló kötbér mértéke a havi előfizetési díj 1 napra vetített összegének a nyolcszorosa.

Szolgáltató nem felel a földi, műholdas műsorszolgáltatók érdekkörében tartozó műsorkimaradás, műsorszüneteltetés, adóállomás teljesítményingadozása, vagy áramkimaradás esetén, illetve ha a hibát nem jelentette be előfizető vagy a végberendezés vagy interfész nem megfelelő használata okozta.

(2) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **9. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérheti.

(3) Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a bejelentést követő 72 órán belül nem az Előfizetőnek felróható ok miatt nem hárítja el, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra (az (1) bek. szerint).

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben ( ideértve a műsorcsomag részét képező egyes műsorok kiesését vagy csökkent minőségét, ha a többi műsor minősége megfelelő ) képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előzőek szerint meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

(4) Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

(5) 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 köteles értesíteni. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően az Előfizetőnek naponta 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.

(6) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett a **9. sz. melléklet** szerinti illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(7) Az (1), (2), (6) bekezdés szerinti tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatán köteles közzétenni és az Előfizetők szóbeli érdeklődése esetén az Előfizetőket szóban is tájékoztatni.

(8) Egyik Fél sem felel jelen Általános Szerződési feltételekben 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 véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

#### **4.5. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése**

(1) Az előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az előfizető felelősséggel tartozik a szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából eredő) károkért.

(2) A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetővel szemben a szolgáltató a Ptk. 359. § (1) bek. alapján szerint jár el.

**359. § (1) Ha a kár mértéke - akár csak részben - pontosan nem számítható ki, a bíróság a károkozásért felelős személyt olyan összegű általános kártérítés megfizetésére kötelezheti, amely a károsult teljes anyagi kárpótlására alkalmas.**

## 5. Az előfizetői szerződés módosítása és feltételei

### 5.1. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, ha a Szolgáltató

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

*aa)* az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

*abb)* jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

*acc)* a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

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

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

e) A szolgáltató nem köteles a (4) és (5) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

f) Az általános szerződési feltételek módosításának a jelen §-ban foglalt keretek közötti részletes feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg.

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

(2) A Szolgáltató műsorjel szétszétvási szolgáltatás díja szabadáras kategória. A Szolgáltató jogosult az árakat költség és megtérülés elemzéssel az igénybevett műsoroktól, azok számától illetve a programcsomagoktól függően. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább egy alkalommal a hivatalos (KSH által leközzölt) árindex mértékével, továbbá



minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) a szolgáltatott műsorokért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) programválaszték módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

(3) Az ÁSZF módosítása esetén annak változásáról az Előfizetőket a Szolgáltató minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal értesíteni köteles, kivéve

- a) az (1) bekezdés d) pontja miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) az (1) bekezdés e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF változtatást igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

Nincs szükség az Előfizetők előzetes értesítésére, ha az ÁSZF módosítására olyan új előfizetői szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, amely nem érinti a meglévő szerződéseket (kiegészítés).

(4) A (3) pont szerinti értesítési kötelezettségének a Szolgáltató a következők szerint tehet eleget:

- a) az Előfizetők közvetlen, írásbeli értesítésével (levélben)
- b) az Előfizetők körétől függően országos vagy megyei lapban legalább 2 alkalommal feladott közleményben
- c) az Előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki információs lapban feladott közleményben
- d) minden Előfizető számára különdíj mentesen elérhető információs csatornán legalább 15 napig, legalább napi 3 órán át történő közzétételével
- e) Internetes honlapon

Az értesítésnek legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a) utalás az ÁSZF módosítására
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontja
- d) a közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) az előfizetői szolgáltatások díjának módosítása esetén a módosított díj összege

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. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetési díj megállapítására.

(6) A Szolgáltató köteles a hatályos Általános Szerződési Feltételeket ügyfélszolgálatán hozzáférhetően közzétenni.

## **5.2. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke**

(1) Az előfizetői szerződés módosítása írásban vagy E-mail-ben, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy Interneten egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

(2) Az egyéni előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására – **díjhátralék fennállása nélkül** - a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető személye a szolgáltatás-hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)
- b) az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)
- c) az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

(3) Az egyéni előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására – **díjhátralék fennállása nélkül** - a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető előfizetői kategóriája megváltozik
- b) az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát
- c) az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

(4) Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői kategóriáját, 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 kategória módosítás hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat köteles felszámítani.

(5) 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.

(6) Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja (ha nincs díjtartozása), mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
- b) fizetős csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül
- c) fizetős csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely által szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

(7) Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 15 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, Interneten) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető Novi/ÁSZF/110221

ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

(8) A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáért a **6. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

### 5.3. Az áthelyezés

(1) A szolgáltatás-hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatását, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik és **díjtartozása nincs**. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és a kért új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 8 napon belül írásban értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont megjelölésével. Ha az Előfizető ezt elfogadja, és az eredeti szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az újbóli felszerelésre a leszerelést követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés automatikusan megszűnik.

### 5.4. Az átírás

(1) Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól (**ha nincs díjtartozása**) az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy 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 az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 5 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató annak benyújtásától számított 60 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 a szolgáltatás-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 60 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

## 6. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi rendes felmondással, a felmondási idő lejártával,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- c) a közületi előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös.

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

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, és ez az időtartam a felmondási idő végéig még nem telt le, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a felmondáskor egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet.

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

A Szolgáltató műsorelosztási szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés felmondásáról az előfizető értesítési kötelezettségének a az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével tehet eleget.

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 levél átvétele után 3 nappal az értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a Szolgáltató 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.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30+15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésének megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatást jelen ÁSZF 4.3. pontja betartásával korlátozhatja.

(4) 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 kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

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.

(5) 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, 1 napon belül köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

(6) Az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató által részére térítvevényes, postai úton kézbesített levélben közölt 30+15 napos határidő lejártáig tehet eleget anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.

## **7. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### **7.1. Egyszeri díjak, előfizetési (rendszeres) díjak, díjazási időszakok**

- (1) Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. mellékletek** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.
- (2) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1. sz. melléklet** szerinti előfizetési (rendszeres) díjakat köteles fizetni.
- (3) A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 21. napjának végéig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

- (4) Az egyes díjak fogalmát a **12. sz. melléklet** tartalmazza.

### **7.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

- (1) A Szolgáltató lehetőséget biztosít éves előre fizetésre, mely esetben a díjfizetés az időszak első hónapjában esedékes, és ezen Előfizetők egyhavi díjnak összegének megfelelő előfizetési díjkedvezményben részesülnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy bontja fel.
- (2) A Szolgáltatónak jogában áll jelen ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj megfizetésére halasztott fizetést engedélyezni, vagy annak mértékét csökkenteni, illetve egyéb akciót szervezni, eseti elbírálás és mérlegelés alapján.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az általános feltételeknél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően

szabályozza. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj ( pl. szerelési költség ) elengedése vagy csökkentése
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás

vagy ezek kombinációi.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

### **7.3. A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei**

(1) Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb műsorcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

(2) Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

#### 7.4. A díjfizetés és a számlázás módja és ideje

(1) A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, az egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

(2) Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja 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 (csekkkel)
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás
- d) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása

(3) 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 nappal. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles 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.

(4) 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, ügyfélszolgálatán útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

(5) 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 befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát 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.

(6) 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.

(7) A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat **kétszeres** mértékével azonos.

(8) A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől óvadékot kérhet az ÁSZF mellékletében meghatározott mértékben.

## 8. A szolgáltatás minősége

### 8.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

(1) Az igénybejelentést (szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés formanyomtatvány (3. sz. melléklet) kitöltése és aláírása.

(2) A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés nyomtatvány kitöltése és aláírása.

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

(4) Az Igénybejelentést akkor érvényes, ha azt két példányban kitöltötték, és azt az Igénylő részéről

- természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,
- nem természetes személy Igénylő esetén a képviselőre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá. Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő példánya.

(5) A Szolgáltató az igénybejelentés egy példányát köteles az igénylő rendelkezésére bocsátani.

(6) Egy szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel köthető.

(7) A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz a már kiépített gerinchálózathoz való olyan új csatlakozási pont létrehozására vonatkoznak, amely

- a már kiépített hálózat csatlakozási pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- az új csatlakozási pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és
- a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 3 vevőkészülék működtetését biztosítják és egy vevőkészülék (tv vagy rádió) fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.



A bekapcsolási 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 létesítési díj számítható fel a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az előfizető a szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

(8) A (7) bekezdés pontjaitól eltérő feltételek esetén a Szolgáltató a csatlakozási 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.

(9) A (7) pontban említett melléklet szerinti díjak a (7) bekezdés d) pontja szerinti kivitelű csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több berendezést kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató a mellékletben rögzített felárak ellenében vállalja. 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.

(10) 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.

(11) Az igénybejelentés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Igénybejelentés nyomtatványt kell használni, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az igénylő neve, címe, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) a kért szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
- c) ha az igénylő nem a b) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- d) a csatlakoztatni kívánt tv és rádió készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont

e) az igénybejelentés helye és időpontja, az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

(12) Az igénylő az Igénylőlapon köteles nyilatkozni, hogy a az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak ki a tulajdonosa. Az igénylő tudomásul veszi, ha az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján használja, köteles az Igénylőlaphoz az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez.

(13) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(14) A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével felhívja az igénylőt.

(15) Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

(16) Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

(17) A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és üzemelő hálózathoz való csatlakozási igény esetén legfeljebb 30, egyéb esetben legfeljebb 60 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

(18) Amennyiben a Szolgáltató a (16) bekezdés szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 60 napon belül, vagy az igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

(19) Az igénylő a Szolgáltató ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető.

(20) A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn ( ennek hiányában 30 napon ) belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

(21) Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.

(22) Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag 60 napon belül, vagy az igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az igénylőt írásban, megfelelő indoklással köteles értesíteni és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.

(1) Szolgáltatás-hozzáférési pontot és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy létesíthet.

(23) A Szolgáltató ( ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is ) a szolgáltatás-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.

(24) A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb. ) előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.

(25) A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

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

(27) A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az igénylő minden tőle elvárható elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

(28) Az igénylő illetve – ha az igénylővel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor vagy azt követően a Szolgáltató kérésére külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a kiépített hálózatra a Szolgáltató a vezetékJogot az illetékes földhivatalban bejegyeztethesse.

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

(30) Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött előszerződést felmondja, az 1. sz. melléklet szerinti elállási díjat köteles megfizetni.

(31) Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy az tartozik a befizetett előleg késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

## **8.2. A szolgáltatások minőségi célértékei**

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **2. sz. melléklet** (a továbbiakban: minőségi célérték melléklet) szerinti minőségi célértékek betartását garantálja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott szolgáltatás-hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában.

(2) A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje nem lehet kevesebb az elvi rendelkezésre állási idő 95 %-ánál.

(3) A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét éves átlagban kell kiszámítani, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből le kell vonni a Szolgáltatóra visszavezethető okok miatti (tervszerű és rendkívüli karbantartás és javítás, műszaki átállás, hálózatépítés miatti leállás, stb.) éven belüli összes üzemszünet idejét.

(4) A szolgáltatás elvi rendelkezésre állási idejét éves átlagban kell számítani, úgy, hogy a teljes éves naptári időalapot (az év napjai száma szorozva 24 órával) csökkenteni kell a Szolgáltatón kívüli okok miatti (vis major, áramszolgáltatás szünetelése a hálózat szolgáltatásban érintett szakaszain, harmadik fél által okozott kábelszakadás elhárítása) éven belüli összes üzemszünet idejével.

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

### **8.3. A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

(1) A minőségi célérték mellékletben említett minőségi paraméterek és megfelelési mutatók értelmezése a következők szerinti:

- a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.
- b) A paraméter megfelelési 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 megfelelési mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfelelési mutatók vállalt célértékei az összes paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

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

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

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

Csökkentett műszaki minőségű csatorna igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű csatorna felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy

Novi/ÁSZF/110221

b) a rendelkezésre álló teljes értékű csatornkapacitás olyan frekvencián található, amelyen való vételt a régebbi televíziókészülékek nem teszik lehetővé, de a műsor vételét az előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén a műsor szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott műsor vételét annak tartalma/témája miatt az előfizetők többsége igényli.

A csökkentett minőségi követelménnyel nyújtott szolgáltatás legfeljebb két műsorra terjedhet ki, és az ilyen szolgáltatás bármely műszaki paraméterének csökkentett célértéke az eredeti célértéktől legfeljebb 20 %-kal térhet el.

(3) A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató köteles

a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel ellenőrzési terv szerint rendszeresen,

b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül ellenőrzési terv szerint rendszeresen,

c) az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve

d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető szolgáltatás-hozzáférési pontján a panasztól függően

objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel ellenőrizni.

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

A mérés eredményeiről jegyzőkönyvet kell felvenni.

(4) 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. Ügyfélszolgálat, hibabejelentés**

### **9.1. A hibabejelentő elérhetősége**

(1) A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében hibabejelentő szolgálatot működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 11. sz. melléklete tartalmazza.

### **9.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

(2) Ha a hiba a hálózat fő egységeit (ideértve a fejjármást, a gerinchálózatot és annak összes műszaki elemét) vagy az Előfizetők jelentős, több ingatlanra kiterjedő csoportját érinti, a Szolgáltató köteles a hiba elhárítását 24 órán belül megkezdeni.

(3) Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására az (1) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő az kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### **9.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

(1) Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon 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.

(2) A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A 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,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) ha helyszíni vizsgálat vagy javítás szükséges, a Szolgáltató részéről jelen ÁSZF 9.2. pontja szerinti kötelezettséget figyelembe véve az Előfizetővel közösen egyeztetett időpontot, amikor az Előfizető a vizsgálathoz szükséges helyszín elérhetőségét lehetővé teszi

A Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(3) A Szolgáltató hibaelhárítást végző dolgozója a bejelentett hiba elhárítását jelen ÁSZF 9.2. pontja szerinti időtartamon belül megkezdi. Ha a hiba kivizsgálásához vagy elhárításához más Előfizető vagy harmadik személy által tulajdonolt ingatlan területére történő belépés válik szükségessé, a Szolgáltató értesítése alapján annak tulajdonosa a belépést tűrni köteles.

Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása csak a helyszínen lehetséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való

felhívással értesíti, és az ÁSZF 9.2. pont szerinti határidő az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 4.4. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújtja.

Az előfizető értesítése a hibabejelentésről nyilvántartott adatokat tartalmazó, a hiba elhárítását végző dolgozó által az Előfizetőnek személyesen kézbesített (távolléte esetén ingatlanában hagyott) írásos dokumentummal (munkalap egy példánya) történik.

(4) Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, de amennyiben tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi, az érvényes ÁSZF **8. sz. melléklete** szerinti díjazásért elvégezheti.

(5) Amennyiben az Előfizető bejelentése alapján a Szolgáltató a hibát elhárította és erről az Előfizetőt értesítette, és az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget ismételten jelzi, az Előfizető jogosult a hibajelenség vizsgálatát a hírközlési hatóságtól kérni. Ha a vizsgálat bizonyíthatóan indokolt volt, úgy annak költségeit az Előfizető jogosult a Szolgáltatóra áthárítani.

(6) Az előfizető a hibabejelentés illetve –javítás elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **9. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

#### **9.4. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése**

(1) A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és érdeklődők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 11. sz. melléklete tartalmazza.

(2) Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 9. pontja szerint köteles eljárni.

(3) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával (226/2003.(XII.13.) Korm. Rendelet) rögzíti.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- Novi/ÁSZF/110221

d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),  
e) ha az elbíráláshoz helyszíni bejárás szükséges, azt a Szolgáltató munkaidejének figyelembe vételével közösen egyeztetett időpontot, amikor az Előfizető a helyszín elérhetőségét lehetővé teszi

A Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

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

(4) 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 azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén levélben tájékoztatja. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására ( pl. harmadik fél bevonása miatt ) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban tájékoztatni 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 megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

(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. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

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

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül 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.

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



Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli negyedik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF mellékletében meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

(7) Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

(8) Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **9. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

(9) 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 Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi és annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről és az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató nem köteles kötbért fizetni abban az esetben, ha:

- a) a bejelentett hiba a szolgáltatás-hozzáférési pontot követő hálózatban vagy az Előfizető által üzemeltetett végberendezésben van
- b) a hibát vis major, az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartása, vagy az Előfizető által üzemeltetett végberendezés hibája okozta
- c) a hibát az Előfizető nem vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be
- d) a munka elvégzéséhez az érintett ingatlanra való bejutást az Előfizető határidőre nem biztosította.

(10) Az Előfizető kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **9. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

(11) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 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 megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való Novi/ÁSZF/110221

felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(12) Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez alatt azt az értéket kell érteni, 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.

(13) 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.

(14) Az Előfizető kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **9. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

(1) A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 10. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza (226/2003. XII.13. Korm. Rendelet alapján).

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, 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 adatot.

(2) A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

(3) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az e § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

- (4) A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.
- (5) 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.
- (7) A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.
- (8) A Szolgáltatót külön a fent felsorolt törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli. A szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során személyes adat jutott tudomására, annak tartalmának megismerését más részére – ide nem értve az 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre az állam- és szolgálati titok védelméről szóló 1995. évi LXV. törvényben foglaltak az irányadók.

## **11. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

- (1) Az ÁSZF határozatlan ideig van hatályban. Az utolsó módosítás dáruma 2008. december 01.

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelvíziós műsorelosztó rendszert üzemeltet, érvényes és hatályos szolgáltatási engedély vagy a hírközlési hatóság által elfogadott bejelentése alapján.

- (2) Az előfizetői szerződés jelen Általános Szerződési Feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll. Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit megismerte – avagy a megismerésre módja volt –, és az abban foglaltakat elfogadta.

- (3) Ha valamely jogszabály valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

- (4) A Szolgáltató köteles jelen Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzétenni.

**Mellékletek:**

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai
2. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei
3. sz. melléklet: Igénybejelentés szolgáltatás hozzáférési pont létesítéséhez
4. sz. melléklet: A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével összefüggésben fizetendő díjak
5. sz. melléklet: Egyéni előfizetői szerződés
6. sz. melléklet: Az egyéni előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak
7. sz. melléklet: A szolgáltatás szüneteltetésével összefüggésben fizetendő díjak
8. sz. melléklet: Az Előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak
9. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén
10. sz. melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat
11. sz. melléklet: A Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibajelentő szolgálatának adatai
12. sz. melléklet: Fogalommeghatározások

Dátum: 2011.02.21

**Szolgáltatás díjai:**

| Szolgáltatás megnevezése              | Díj ÁFA nélkül Ft   | Díj ÁFA-val Ft   | ÁFA         |
|---------------------------------------|---------------------|------------------|-------------|
| Havi előfizetési díj                  | Lásd a melléklet    | Lásd a melléklet |             |
| Bekapcsolási díj                      | 3.500.-             | 4.375.-          | 875.-(25%)  |
| Rácsatlakozási díj                    | 20.000.-            | 25.000.-         | 5000.-(25%) |
| További vételi hely kiépítésének díja | 4.000.-             | 5000.-           | 1000.-(25%) |
| Áthelyezési díj                       | 4.000.-             | 5000.-           | 1000.-(25%) |
| Elállási díj                          | 8.000.-             | 10000.-          | 2000.-(25%) |
| Kiszállási díj                        | 3.000.-             | 3750.-           | 750.-(25%)  |
| Expressz kiszállási díj               | 5000.-              | 6250.-           | 1250.-(25%) |
| Visszakapcsolási díj                  | 4.500.-             | 5625.-           | 1125.-(25%) |
| Fizetési felszólítás díja             | 708.-               | 885.-            | 177.-(25%)  |
| Vizsgálati díj                        | 4.000.-             | 5000.-           | 1000.-(25%) |
| Készülék behangolási díj              | 1.600.-             | 2000.-           | 400.-(25%)  |
| Programcsomag módosítási díj          | Felfelé<br>ingyenes |                  |             |
|                                       | Lefelé 4.000.-      | 5000.-           | 1000.-(25%) |
|                                       |                     |                  |             |
|                                       |                     |                  |             |

A díjak részletes meghatározását a 12. sz. melléklet tartalmazza

**A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételkörzete.  
( ellátási területe)**

Besnyő

Szabadegyháza

Sárosd

Kunhegyes

Abádszalók

Beloianisz

Általános Szerződési Feltételek

1/B.sz melléklet

**Havi előfizetési díjak.**

Besnyő,Szabadegyháza,Sárosd,Beloianisz.

| <b>Díjak</b>    | <b>Nettó</b> | <b>Bruttó</b> | <b>ÁFA</b> |
|-----------------|--------------|---------------|------------|
| Alap csomag     | 1200.-Ft     | 1500.-Ft      | 300.-Ft    |
| Bővített csomag | 3032.-Ft     | 3790.-Ft      | 758.-Ft    |

Általános Szerződési Feltételek

1/C.sz melléklet

**Havi előfizetési díjak.****Kunhegyes, Abádszalók**

| <b>Díjak</b>    | <b>Nettó</b> | <b>Bruttó</b> | <b>ÁFA</b> |
|-----------------|--------------|---------------|------------|
| Alap csomag     | 1917.-Ft     | 2396.-Ft      | 479.-Ft    |
| Bővített csomag | 3032.-Ft     | 3790.-Ft      | 758.-Ft    |



**Csatornakiosztás**  
**Besnyő,Szabadegyháza,Sárosd,Beloianisz.**

|    | Alap csomag       | Basic csomag           | Csator<br>na hely | Frekvencia |     |
|----|-------------------|------------------------|-------------------|------------|-----|
| 1  | CNN               | CNN                    | S3                | 119,25     | MHz |
| 2  | Sat 1             | Sat 1                  | S4                | 126,25     | MHz |
| 3  | mtv 1             | mtv 1                  | S5                | 133,25     | MHz |
| 4  | Sport klub        | Sport klub             | S6                | 140,25     | MHz |
| 5  | mtv 2             | mtv 2                  | S7                | 147,25     | MHz |
| 6  | ATV               | ATV                    | S8                | 154,25     | MHz |
| 7  | Duna Tv           | Duna Tv                | S9                | 161,25     | MHz |
| 8  | Viasat 3          | Viasat 3               | S10               | 168,25     | MHz |
| 9  | Hír TV            | Hír TV                 | C5                | 175,25     | MHz |
| 10 | Film+             | Film+                  | C6                | 182,25     | MHz |
| 11 | Nóta TV           | Nóta TV                | C7                | 189,25     | MHz |
| 12 | Duna II Autonómia | Duna II Autonómia      | C8                | 196,25     | MHz |
| 13 | TV 2              | TV 2                   | C9                | 203,25     | MHz |
| 14 | RTL klub          | RTL klub               | C10               | 210,25     | MHz |
| 15 | Minimax-Animax    | Minimax-Animax         | C11               | 217,25     | MHz |
| 16 | COOL TV           | COOL TV                | C12               | 224,25     | MHz |
| 17 |                   | Filmmúzeum             | S11               | 231,25     | MHz |
| 18 |                   | Prizma                 | S12               | 238,25     | MHz |
| 19 |                   | Romantica              | S13               | 245,25     | MHz |
| 20 |                   | Univerzál              | S14               | 252,25     | MHz |
| 21 |                   | Animal Planet          | S15               | 259,25     | MHz |
| 22 |                   | Discovery              | S16               | 266,25     | MHz |
| 23 |                   | National<br>Geographic | S17               | 273,25     | MHz |
| 24 |                   | Echo                   | S18               | 280,25     | MHz |
| 25 |                   | Spektrum               | S19               | 287,25     | MHz |
| 26 |                   | Eurosport              | S20               | 294,25     | MHz |
| 27 |                   | Sorozat                | S21               | 303,25     | MHz |
| 28 |                   | Vitál Tv               | S22               | 311,25     | MHz |
| 29 |                   | Life Network           | S23               | 319,25     | MHz |
| 30 |                   | Ózone Network          | S24               | 327,25     | MHz |
| 31 |                   | Viva                   | C21               | 471,25     | MHz |
| 32 |                   | Disney+Hustler         | C22               | 479,25     | MHz |
| 33 |                   | Sport 1                | C25               | 503,25     | MHz |
| 34 |                   | VOX                    | C26               | 511,25     | MHz |
| 35 |                   | MTV Hungary            | C27               | 519,25     | MHz |
| 36 |                   | Zone Club              | C28               | 527,25     | MHz |
| 37 |                   | RTL 2                  | C29               | 535,25     | MHz |
| 38 |                   | TV Paprika             | C30               | 543,25     | MHz |
| 39 |                   | TV Dekó                | C31               | 551,25     | MHz |
| 40 |                   | Viasat History         | C32               | 559,25     | MHz |
| 41 |                   | MGM                    | C42               | 639,25     | MHz |
| 42 |                   | Sport 2                | C43               | 647,25     | MHz |
| 43 |                   | Discovery Science      | C44               | 655,25     | MHz |
| 44 |                   | Eurosport 2            | C45               | 663,25     | MHz |

|    |  |                 |     |        |     |
|----|--|-----------------|-----|--------|-----|
| 45 |  | Discovery World | C46 | 671,25 | MHz |
| 46 |  | 4!Story         | C47 | 679,25 | MHz |
| 47 |  | Fishing&Hunting | C48 | 687,25 | MHz |
|    |  |                 |     |        |     |
|    |  |                 |     |        |     |
|    |  |                 |     |        |     |
|    |  |                 |     |        |     |
|    |  |                 |     |        |     |
|    |  |                 |     |        |     |

Rádióműsorok:

|   |         |  |       |  |     |
|---|---------|--|-------|--|-----|
| 1 | Petőfi: |  | 94,8  |  | MHz |
| 2 | Bartók  |  | 105,3 |  | MHz |
| 3 | Kossuth |  | 107,8 |  | MHz |

Általános Szerződési Feltételek

1/E.sz melléklet

**Csatornakiosztás  
Kunhegyes-Abádszalók.**

|    | Alap csomag | Basic csomag        | Csatorna hely | Frekvencia |     |
|----|-------------|---------------------|---------------|------------|-----|
| 1  | mtv 1       | mtv 1               | S5            | 133,25     | MHz |
| 2  | TV 2        | TV 2                | S6            | 140,25     | MHz |
| 3  | RTL klub    | RTL klub            | S7            | 147,25     | MHz |
| 4  | Duna Tv     | Duna Tv             | S8            | 154,25     | MHz |
| 5  | Viasat 3    | Viasat 3            | S9            | 161,25     | MHz |
| 6  | Eurosport   | Eurosport           | S10           | 168,25     | MHz |
| 7  | TV Dekó     | TV Dekó             | C5            | 175,25     | MHz |
| 8  | mtv 2       | mtv 2               | C6            | 182,25     | MHz |
| 9  | ATV         | ATV                 | C7            | 189,25     | MHz |
| 10 | Hír TV      | Hír TV              | C8            | 196,25     | MHz |
| 11 | Romantica   | Romantica           | C9            | 203,25     | MHz |
| 12 | Autonómia   | Autonómia           | C10           | 210,25     | MHz |
| 13 | CNN         | CNN                 | C11           | 217,25     | MHz |
| 14 | VOX         | VOX                 | C12           | 224,25     | MHz |
| 15 | RTL 2       | RTL 2               | S11           | 231,25     | MHz |
| 16 | Sat 1       | Sat 1               | S12           | 238,25     | MHz |
| 17 |             | Animal Planet       | C25           | 503,25     | MHz |
| 18 |             | Discovery           | C26           | 511,25     | MHz |
| 19 |             | National Geographic | C27           | 519,25     | MHz |
| 20 |             | Echo                | C28           | 527,25     | MHz |
| 21 |             | Spektrum            | C29           | 535,25     | MHz |
| 22 |             | Filmmúzeum          | C30           | 543,25     | MHz |
| 23 |             | Viva                | C31           | 551,25     | MHz |
| 24 |             | Disney+Hustler      | C32           | 559,25     | MHz |
| 25 |             | Sport 1             | C33           | 567,25     | MHz |
| 26 |             | Minimax-Animax      | C34           | 575,25     | MHz |
| 27 |             | MTV Hungary         | C35           | 583,25     | MHz |
| 28 |             | Life Network        | C36           | 591,25     | MHz |
| 29 |             | Ozone Network       | C37           | 599,25     | MHz |
| 30 |             | Film+2              | C38           | 607,25     | MHz |
| 31 |             | Film+               | C40           | 623,25     | MHz |
| 32 |             | COOL TV             | C41           | 631,25     | MHz |

Novi/ÁSZF/110221

|    |  |                   |     |        |     |
|----|--|-------------------|-----|--------|-----|
| 33 |  | TV Paprika        | C42 | 639,25 | MHz |
| 34 |  | Univerzál         | C43 | 647,25 | MHz |
| 35 |  | Viasat History    | C44 | 655,25 | MHz |
| 36 |  | MGM               | C45 | 663,25 | MHz |
| 37 |  | Sport 2           | C46 | 671,25 | MHz |
| 38 |  | Discovery Science | C47 | 679,25 | MHz |
| 39 |  | Sport klub        | C48 | 687,25 | MHz |
| 40 |  | Discovery World   | C49 | 695,25 | MHz |
| 41 |  | Vitál Tv          | C50 | 703,25 | MHz |
| 42 |  | 4!Story           | C51 | 711,25 | MHz |
| 43 |  | Fishing&Hunting   | C52 | 719,25 | MHz |
| 44 |  | Prizma            | C53 | 727,25 | MHz |
| 45 |  | Cartoon Network   | C54 | 735,25 | MHz |
| 46 |  | Nóta TV           | C55 | 743,25 | MHz |
| 47 |  | Sorozat           | C56 | 751,25 | MHz |
| 48 |  | Zone Club         | C57 | 759,25 | MHz |

## Rádióműsor

|   |  |         |  |       |     |
|---|--|---------|--|-------|-----|
| 1 |  | Petőfi  |  | 94,8  | MHz |
| 2 |  | Bartók  |  | 105,3 | MHz |
| 3 |  | Kossuth |  | 107,8 | MHz |
|   |  |         |  |       |     |
|   |  |         |  |       |     |

**Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei**

| Minőségi mutató megnevezése   | ÁSZF hivatkozás | Vállalt célérték |
|---|-----------------|------------------|
| 1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje  | 8.1.            | 30 nap           |
| 2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje  | 9.2.            | 72 óra           |
| 3./A szolgáltatás rendelkezésre állása  | 8.2.            | 95 %             |
| 4./Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya  | -               | 80%              |
| 5./Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton   | -               | 60 dB $\mu$ V    |
| 6./Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain | -               | 3 dB             |
| 7./Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain  | -               | 40 dB            |

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

1./ .A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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

Kizárt esetek különösen:

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

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.órában kifejezve

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

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

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

azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői 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,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

3./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (max. 2 tizedesre).

5. Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

6. Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség az elosztott szomszédos televíziós műsorcsatornák között.

7./ Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon.

8./ Modulációs hibaarány (MER): az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek 80 %-ában a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bitekhez képest.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

Általános Szerződési Feltételek

3.sz melléklet

**Igénybejelentés szolgáltatás hozzáférési pont létesítéséhez**

Az igénylő neve: .....

címe: .....

értesítési címe: ..... telefonszáma: .....

igénylői kategória:                    egyéni                    közületi (vendéglátóipari váll.)  
 (kérjük aláhúzni!)

A szolgáltatás-hozzáférési pont

létesítési helye: .....

Az előfizető az ingatlan            tulajdonosa            bérlője            egyéb: .....  
 (kérjük aláhúzni!)

A csatlakoztatni kívánt vevőberendezések száma:            ..... db tv/video            ..... db rádió

Kért létesítési időpont: 200.....

A normál feltételektől eltérő kiviteli igény: .....

**Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata:**

Ezennel  visszavonhatatlanul  hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon az Igénylő kérésére a szolgáltatás-hozzáférési pontot jelen igénybejelentés és az érvényes Általános Szolgáltatási Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse.

Kelt: ....., 200.....

.....  
 .....  
 az ingatlan tulajdonosa

igénylő

Novi/ÁSZF/110221

Az igénybejelentő lapot átvettem, annak teljesíthetőségéről **írásban** .....-ig nyilatkozom.

Kelt: ....., 200.....  
.....

szolgáltató

Általános Szerződési Feltételek

4. sz. melléklet

**A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével összefüggésben fizetendő díjak**

( ÁFÁ-val, Ft-ban )

**1. Normál feltételek szerinti hozzáférési pont létesítéskor fizetendő díjak:**

| Megnevezés                     | Előfizetői kategória |          |
|--------------------------------|----------------------|----------|
|                                | egyéni               | közületi |
| Belépési<br>(csatlakozási) díj | 25.000.-             | 35.000.- |
| Szerelési díj                  | 4.000.-              | 5.600.-  |

**Vendéglátóipari vállalkozói előfizető esetén egyedi díjszabás érvényes !**

**2. Különleges kiviteli feltételek esetén fizetendő felárak:**

| Megnevezés  | Előfizetői kategória |          |
|---|----------------------|----------|
|   | egyéni               | közületi |
| Távolsági felár Ft/m<br>(30 m bekötési kábelhossz felett) | 225.-                | 315.-    |
| További csatlakozási pont(ok)<br>kiépítési díja           | 5.000.-              | 7.000.-  |

|                                       |         |         |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Különleges fali csatlakozó díja Ft/db | 1.250.- | 1.750.- |
|---------------------------------------|---------|---------|

50 m kábelhossz felett az ár minden előfizetői kategóriában egyedi ajánlat szerinti.

**Vendéglátóipari vállalkozói előfizető esetén egyedi díjszabás érvényes !**

|   |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
|---|--|--|----------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------|-----------------------|--|
|   |  |  |                      |                                       |                           |                  | <b>5.sz.melléklet</b> |  |
| <b>ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b>                           |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| <b>Nyilatkozat:</b>                                   |  |  | <b>Közületi</b>      |                                       |                           | <b>Egyéni</b>    |                       |  |
| Szerződésszám   |  |  | Aláírás              |                                       |                           | Aláírás          |                       |  |
| <b>Személyi, illetve közületi adatok</b>              |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| Előfizető,vagy kapcsolattartó neve:                   |  |  |                      | Vételi hely címe                      |                           |                  |                       |  |
| Személyi ig szám:                                     |  |  |                      | Értesítési cím ( ha eltér ):          |                           |                  |                       |  |
| Anyja neve:   |  |  |                      | Szül. hely. Idő:                      |                           |                  |                       |  |
| Lakástelefon :  |  |  | Mobil:               |                                       |                           | Munkahelyi:      |                       |  |
| Bérlakás esetén tulajdonos neve                       |  |  | Címe                 |                                       |                           | Hozzájárulás:    |                       |  |
| Cégjegyzék szám:                                      |  |  |                      | Bankszámlaszám:                       |                           |                  |                       |  |
| a továbbiakban mint Előfizető, másrésztől a :         |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| <b>Novi-Com Kft</b>                                   |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| Ügyfélszolgálati iroda                                |  |  |                      | Telefon                               |                           | Nytva tartás     |                       |  |
| <b>3842 Halmaj Május 1 út 15</b>                      |  |  |                      | 46 474 373                            |                           | H-P 8-16-ig      |                       |  |
| a továbbiakban mint Szolgáltató                       |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| A szolgáltatás terület:                               |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| <b>A szerződés időtartama</b>                         |  |  | <b>Határozatlan:</b> |                                       | <b>Határozott:</b> 200 év |                  | <b>hó nap</b>         |  |
| <b>(X) Igényelt programcsomag és díja. ( Bruttó )</b> |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| <b>I. Csomag</b>                                      |  |  | <b>II. Alap</b>      |                                       |                           | <b>III.Extra</b> |                       |  |
| <b>Soros</b>  |  |  | <b>Minialap</b>      |                                       |                           | <b>HBO</b>       |                       |  |
| <b>Egyszer fizetendő díjak:</b>                       |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| <b>Egyszeri csatlakozási díj:</b>                     |  |  |                      | <b>Kedvezményes csatlakozási díj:</b> |                           |                  |                       |  |
| <b>A díjfizetés módja</b>                             |  |  |                      |                                       |                           |                  |                       |  |
| Lakossági folyószámla                                 |  |  | Postai csekk         |                                       | Ügyfélszolgálat kp.       |                  | Banki átutalás        |  |



|   |   |            |              |                |
|---|---|------------|--------------|----------------|
| Számlavezető bank neve                          |   |            |              | Bankszámlaszám |
| <b>A csatlakozás kiépítésének határideje:</b>   |   | <b>200</b> | <b>hónap</b> | <b>nap</b>     |
| <b>A szolgáltatás megkezdésének határideje:</b> |   | <b>200</b> | <b>hónap</b> | <b>nap</b>     |
| <b>A bekapcsolás dátuma:</b>                    |   | <b>200</b> | <b>hónap</b> | <b>nap</b>     |
|   |   |            |              |                |
| <b>Melléklet: Programcsomag, ÁFSz kivonat</b>   | <b>Internet szolgáltatás külön szerződés alapján IGEN</b> |            |              |                |
|   |   |            |              |                |
|   |   |            |              |                |
|   |   |            |              |                |

Az előfizetői szerződés módosításával a csatolt ÁSZF kivonat 7-es, szüneteltetésével a 8-as, a szolgáltatás korlátozásának feltételeivel a 9-es, megszüntetésével a 10-es pontja foglalkozik. Részletes megfogalmazás a szolgáltató Általános Szerződési Feltételek-ben található.

A szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 7, 8, pontjai tartalmazzák.

Hibabajelentés telefonon (lásd előző oldal), vagy személyesen történhet ügyfélszolgálati időn belül.

A hibabejelentésekről írásos nyilvántartás és munkalap készül.

Az ÁSZF kivonat 11 és 12 pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van az Ügyfélszolgálati Irodához kell fordulnia vagy bejelentést tehet E-mail-ben azonosítószámának megadásával, vagy levélben is megteheti bejelentését aláírásának tanúsításával.

Ha a felek nem tudnak megegyezni az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, vagy a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető

Testülethez, vagy a szolgáltató telephelyének illetékes polgári bíróságához fordulhatnak

Műszaki jellegű vita esetén a panasz kivizsgálására és állásfoglalásra Nemzeti Hírközlési Hatóság, területileg illetékes Irodája, 7625 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: 72/508-800 jogosult.

A fenti hatóságok pontos címeit az ÁSZF Kivonat részletesen tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont az a helyiségen belüli csatlakozási pont

A szolgáltató az igénybevett szolgáltatásokról minden esetben tételes számlát állít ki a tárgyhavi díjról, melyet előfizetőnek tárgyhó 21-ig kell kiegyenlítenie.

Az Általános szerződési feltételek elérhetősége: valamennyi ügyfélszolgálati irodában, egyéni igény esetén a másolási költség (1 000.- Ft+ÁFA) befizetése mellett ugyanott igényelhető.

### Nyilatkozat

Alulírott elfogadom a jelen szolgáltatási szerződésben, illetve annak kivonatos Általános Szerződési

Feltételeiben (mellékelve) foglaltakat.

Kijelentem, hogy azokat megismertem rendelkezéseit magamra illetve a velem egy háztartásban lakókra nézve is tudomásul veszem.

Kelt.....200. ....hó .. Nap

|  |  |           |  |  |             |  |  |
|--|--|-----------|--|--|-------------|--|--|
|  |  |           |  |  |             |  |  |
|  |  | Előfizető |  |  | Szolgáltató |  |  |

Általános Szerződési Feltételek

6. sz. melléklet

**Az egyéni előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak**

( ÁFÁ-val, Ft-ban )

| Megnevezés                                     | Előfizetői kategória |          |
|--|----------------------|----------|
|  | egyéni               | közületi |
| Az előfizető személyének átírási díja          | 1.000.-              | 1.400.-  |
| Szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezési díja | 5.000.-              | 7.000.-  |
| Egyéb adat módosítási díja                     | 1.000.-              | 1.400.-  |
|  |                      |          |

**Vendéglátóipari, vállalkozói előfizető esetén egyedi díjszabás érvényes !**

**A szolgáltatás szüneteltetésével összefüggésben fizetendő díjak**

( ÁFÁ-val, Ft-ban )

| Megnevezés                              | Előfizetői kategória |          |
|---|----------------------|----------|
|   | egyéni               | közületi |
| Kikapcsolási egyszeri díj               | 2.500.-              | 2.800    |
| Szüneteltetési havi díj                 | 300                  | 420      |
| Visszkapcsolási díj előfizető hibájából | 5.000.-              | 7.000    |

**Vendéglátóipari vállalkozói előfizető esetén egyedi díjszabás érvényes !**

Általános Szerződési Feltételek

8. melléklet

**Az Előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak**

( ÁFÁ-val, Ft-ban )

| <b>Megnevezés</b>                             | <b>Előfizetői kategória</b> |                 |
|---|-----------------------------|-----------------|
|   | <b>Egyéni</b>               | <b>közületi</b> |
| Kiszállási díj Ft/alkalom                     | 2.500.-                     | 3.500.-         |
| Készülék beállítási díjátalány<br>Ft/készülék | 800.-                       | 1.120.-         |
| Javítási/szerelési munka óradíja<br>Ft/ó      | 1.600.-                     | 2.240.-         |
|   |                             |                 |

**Vendéglátóipari vállalkozói előfizető esetén egyedi díjszabás érvényes !**

Általános Szerződési Feltételek

9. sz. melléklet

**Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén****1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén:**

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
 1133 Budapest, Visegrádi u. 100. (levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997.) Tel: (1)468-0500

Hírközlési Területi Hivatal ...Pécs..... Iroda  
 .....  
 ...

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

...7625.Pécs .Alkotmány Út 53 Tel 72/508-800  
 .....  
 ...  
 .....  
 ...



(2) a Korm.r. 16.§(2) szerint a hírközlési szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása illetve a bejelentett hibák elhárításának figyelemmel kísérése céljából:

- az Előfizető neve, értesítési címe illetve telefonszáma
- a hibajelenség leírása
- a hibabejelentés időpontja
- a hiba oka
- a hiba elhárításának módja és időpontja
- az előfizető értesítésének módja és időpontja

Általános Szerződési Feltételek

10. sz. melléklet

A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja

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

(3) a Korm.r. 14.§(2) szerint a hírközlési szolgáltatással kapcsolatos panaszok nyilvántartása, kivizsgálása és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából:

- az Előfizető neve, értesítési címe illetve telefonszáma
- a panaszbejelentés (díjreklamáció) leírása
- a bejelentés időpontja
- a bejelentés kivizsgálásának eredménye
- az előfizető értesítésének módja és időpontja

A Szolgáltató az adatokat a panasz elintézését követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja

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

1.2. Az Előfizető hozzájárulásával történő adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt adatok a következők:

(1) a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalomismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából:

- a) az Előfizető neve, értesítési címe
- b) a szolgáltatás hozzáférési pont címe

Novi/ÁSZF/110221

c) az igénybe vett szolgáltatás(ok) neve, az igénybevétel kezdő dátuma

A Szolgáltató az adatokat a szerződés megszűnését követő 6 hónapig kezelheti.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik.

(2) a Szolgáltató által nyilvántartott adatok harmadik fél számára történő átadása a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából:

## Általános Szerződési Feltételek

10. sz. melléklet

a) az Előfizető neve, értesítési címe

b) a szolgáltatás hozzáférési pont címe

c) az igénybe vett szolgáltatás(ok) neve, az igénybevétel kezdő dátuma

A Szolgáltató az adatokat a szerződés megszűnéséig kezelheti.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja az azt igénylő partnereinek.

### **2. Az Előfizető hozzájárulásának megszerzése és módosításának joga**

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

(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

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

(4) Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

### **3. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

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

(2) A Hkt. 57.§ szerint 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.

### **4. Az adatok védelme**



- (1) A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.
- (2) 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.
- (3) A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

Általános Szerződési Feltételek

10. sz. melléklet

- (4) A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.
- (5) 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.

## **5. Az adatvédelmi felelős**

- (1) A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Réti Mihály

beosztása: Ügyvezető

elérhetősége: 20/474-8058

- (2) Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és megbízottjai minden dolgozója az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők részére az ügyfélszolgálati irodában való bárki számára történő nyilvános elérhetőségét.

Általános Szerződési Feltételek

11. sz. melléklet

**A szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibajelentő szolgálatának adatai**

Ügyfélszolgálat címe: 5340 Kunhegyes Kossuth Lajos út 80

Nyitva tartási ideje: Hétfő-Péntek-ig 8-16<sup>30</sup>-ig  
Szombat-Vasárnap:Zárva

Telefonszáma: 59/201-111

Egyéb elérhetősége:25/800-000, 20/4748058, 20/4322870, 30/3817241, 70/5113959

faxszáma:25/800-000, 59/201-111, 46/474-373

e-mail címe:ugyfelszolgalat@novicom.hu

-----  
Hibabejelentő szolgálat címe: 5340 Kunhegyes Kossuth Lajos út 80

Hibabejelentés fogadási ideje: 8-16<sup>30</sup>-ig. utána üzenetrögzítő

Telefonszáma: 59/201-111 25/800-000, 20/4322870, 30/3817241, 70/5113959

munkaidőn túl: 20/474 8058

**Munkaidő és hibabejelentési idő után üzenetrögzítő!**

Novi/ÁSZF/110221

## Fogalommeghatározások

### 1. Előfizetési díjak

#### 1.1. Havi előfizetési díj

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 a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételéért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. A rendszeres előfizetési díj nem tartalmazza az 1996. I. törvény 79. §-ban rögzített TV üzemben tartási díjat. Egyéni előfizető ... db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén ... készülékenként plusz egy-egy havi előfizetési díjat fizet. Üzleti / intézményi előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési, díjat tartozik megfizetni. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármű területenként, szolgáltatott műsorszerkezetenként, program-csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözik.

Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltatóval kötött külön megállapodás esetén soros rendszeren az egyes előfizetők egyedi meghatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtására Társasházzal, mint az előfizetők képviselőjében eljáró jogi személlyel is köthető szerződés. Ebben az esetben a felek az előfizetési díj tekintetében külön szerződésben állapodnak meg.

### 2. Egyszeri díjak mértéke

Az egyszeri díjak mértékét az 1. számú melléklet, a díjak alkalmazásának feltételeit, illetve részletes leírását az alábbiak tartalmazzák.

#### 2.1. Bekapcsolási díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető bekapcsolási díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén

az előfizető plusz szolgáltatás-hozzáférési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is. A bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

### *2.2. Rácsatlakozási díj*

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

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

Általános Szerződési Feltételek

12. sz. melléklet

## **3. Eseti (adminisztrációs) díjak**

### *3.1. Kiegészítő bekapcsolási díj*

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a szolgáltató külön megállapodásban rendelkeznek.

### *3.2. További vételi hely díja*

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

### *3.3. Áthelyezési díj*

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más szolgáltatás-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 szolgáltatás-hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

### *3.4. Elállási díj*

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

### *3.5. Kiszállási díj*

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

Az előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

### *3.6. Expressz kiszállási díj*

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### *3.7. Visszakapcsolási díj*

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, 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 az előfizetőnek felróható okból került sor.

## Általános Szerződési Feltételek

12. sz. melléklet

### *3.8. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételehez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére.

Az óvadékot a szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, kivéve, ha az előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

### *3.9. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételehez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

### *3.10. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj*

A szolgáltatás igénybevételehez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

### *3.11. Kompenzációs díj*

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetővel szemben a szolgáltató a Ptk. 359. § (1) bek. alapján fizetendő díj.

### *3.12. Csökkentett előfizetési díj*

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

### *3.13. Fizetési felszólítás díja*

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

Novi/ÁSZF/110221

### *3.14. Vizsgálati 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.

### *3.15. 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

Általános Szerződési Feltételek

12. sz. melléklet

### *3.16. Programcsomag módosítási díj*

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

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban - előre meghirdetett akciókban - az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtására.