

ZeroLine+TV szolgáltatás  
Általános Szerződési Feltételek

**ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Kft**

Hatályos: 2011. január 24.

Készült: 2004. szeptember 8.  
Utolsó módosítás: 2010. december 16.

Készült: 2010. december 16.  
Utolsó módosítás: 2010. december 16..  
Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA  
File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME .....	3
2	JELÉN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA .....	3
3	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI .....	3
4	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK .....	3
5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSE, A TECHNIKAI BERENDEZÉSEK FELSZERELÉSE .....	4
5.1	Megrendelés .....	4
5.2	Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, a ZeroLine+TV vételi szett felszerelése .....	6
5.3	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó különös szabályok .....	7
5.4	Az előfizetői szerződéskötés részletes szabályai .....	8
6	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EGYSZERI DÍJAK, DÍJAZÁSI ID, SZAKOK, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE .....	10
6.1	Általános elvek .....	10
6.2	Számlapanasz kezelése .....	10
7	A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE .....	11
7.1	Rendelkezésre állás .....	11
7.2	Minőségi cél- és minimál értékek .....	11
8	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZET, TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS .....	11
8.1	Szerződésmódosítás az Előfizető kérésére .....	12
8.2	A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	12
8.3	Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	12
8.4	Áthelyezés .....	13
8.5	Átírás .....	13
8.6	Változás az előfizető adataiban .....	14
9	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE .....	14
9.1	A szolgáltatás szünetelése előfizetői kérésre .....	14
9.2	A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében felmerülő okból .....	14
9.3	A felektől független okok miatti szünetelés .....	14
10	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	14
11	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	15
11.1	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	15
11.2	Az Előfizető felmondása .....	16
11.3	A Szolgáltató felmondása .....	16
12	A HIBABEJELENT, ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....	17
13	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE .....	18
13.1	Az általános ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályok .....	18
13.2	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	19
14	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, KÖTBÉR, DÍJCSÖKKENTÉS, KÁRTÉRÍTÉS, VITARENDEZÉS .....	20
14.1	Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	20
14.2	A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke .....	21
14.3	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	21
15	AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA .....	22
15.1	Közzététel .....	22
15.2	Értesítés (általános értesítés) .....	22
16	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	22
17	MELLÉKLETEK JEGYZÉKE .....	22

## 1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató neve, szervezeti felépítése: ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Kft.

A továbbiakban: Szolgáltató.

A Szolgáltató működésének ideje: határozatlan.

Céggjegyzékszám: 01-09-569352 (vezetve a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságnál)

Székhely: 1039 Budapest, Árpád utca 21/b.

## 2 JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2011. január 16. napjától határozatlan ideig hatályos.

## 3 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

Központi internetes ügyfélszolgálat: [www.acetelecom.hu](http://www.acetelecom.hu)

Központi ügyfélszolgálat: 1039 Budapest, Árpád utca 21/b.

Nyitva tartás: Hétfő-Péntek 8:30-17:00

Szombat és vasárnap: zárva

A telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-V 0-24

E-mail: [info@hellohd.tv](mailto:info@hellohd.tv)

Hibabejelentés: a központi telefonos ügyfélszolgálaton keresztül érhető el, H-V 0-24.

Jelen általános szerződési feltételek, illetve mellékletei hozzáférhetőek a Szolgáltató központi internetes ügyfélszolgálatán, valamint igény esetén ezeket a Szolgáltató elektronikus vagy postai úton is megküldi az Igénylő vagy Előfizető részére.

## 4 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltatás a következőket foglalja magában:

- Szolgáltató a Hello HD Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Hello HD) partnereként a Hello HD-val kapcsolatban álló műsorszolgáltatók által előállított digitális televízió- és rádióműsorok egyidejű, változatlan továbbítása (feltételes hozzáférési rendszerrel nyújtott műsorterjesztés);
- A Hello HD által nyújtott kiegészítő digitális szolgáltatások, pl. digitális teletext, elektronikus műsorkalauz (elektronikus műsorújság, azaz EPG) változatlan formájú tovább szolgáltatása.
- Szolgáltató saját hálózatán a Hello HD szolgáltatásokkal összecsomagolva mikrohullámú Internet és IP alapú telefonszolgáltatásokat is nyújthat ezen szolgáltatásokra érvényes, vonatkozó Általános Szerződési Feltételek szerint.

A Szolgáltatás besorolása az elektronikus hírközlési szolgáltatások 2008. január 1-jétől megújított osztályozási rendszere alapján:

- digitális televízió műsorelosztás (4.1.1)
- digitális rádió műsorelosztás (4.1.2)
- digitális műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.3.1)
- digitális műholdas rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.3.2)
- műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás (4.4)
- egyéb műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.5)

A szolgáltatások leírását és a csatornakiosztást az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltatás a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe, kivéve a kábelhálózatokon keresztül, illetve a mikrohullámú földfelszíni műsorszórással nyújtott szolgáltatásokat. Kábelhálózat útján nyújtott szolgáltatás az együttműködő kábelhálózatok által lefedett területen érhető el.

A mikrohullámú földi sugárzással történő szolgáltatásnyújtás földrajzi korlátait a 8. sz. melléklet szemlélteti. A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer jellemzőit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból csomagokat állítson össze. A csomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti, kivéve ha jogszabály vagy jelen ÁSZF másképpen nem rendelkezik. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, az ÁSZF bármilyen feltétele vonatkozásában. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző szolgáltatásokból olyan csomagokat állítson össze, amelyek egymástól függetlenül is igénybe vehetők. A Szolgáltató ezen, az előfizetők által önállóan is igénybe vehető csomagok tekintetében is a vonatkozó hatályos jogszabályok előírásainak (pl. must carry) megfelelően alakítja ki a Szolgáltatás feltételeit.

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

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

Közületi (üzleti) előfizető: az a nem természetes személy, aki az előfizetési szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

Előfizetői szerződés: a nyilvános Szolgáltatás nyújtásáról szóló, a Szolgáltató, az Előfizető, illetve az Igénylő között létrejött szerződés, amely jelen általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

## **5 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSE, A TECHNIKAI BERENDEZÉSEK FELSZERELÉSE**

### **5.1 Megrendelés**

5.1.1 Az igénylőnek szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját, díjait. A Szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatások megjelölését és leírását.

5.1.2 Az igénylő az Interneten keresztül elektronikus úton, a központi telefonos ügyfélszolgálaton, illetve írásban jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (Megrendelés). Ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

5.1.3 Az Előfizetőnek annyi Előfizetői Szerződést kell kötnie, ahány vevőkészüléken (televízió-készüléken) igénybe kívánja venni a Szolgáltatást. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy ha ugyanazon előfizető több előfizetői szerződést kíván kötni, részére kedvezményt nyújtson.

5.1.4 A megrendelés minimális tartalma:

a) az Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma;

b) természetes személy Előfizető esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes

képviselő ezen adatai is. Az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas mobiltelefonszáma és e-mail címe;

c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám;

d) a létesítés címe, vételi hely típusa (műholdas vagy egyéb);

e) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek eleget tud tenni);

f) az igényelt fizetési mód, fizetési gyakoriság és szolgáltatás megjelölése;

g) a szerződés tartama;

h) az Előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről;

i) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

j) az igénybejelentés helye, időpontja;

k) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó);

l) az érintett ingatlanon van-e kiépített műsorelosztó-hálózat;

m) esetleges kedvezmények igénybevétele;

n) előfizető esetleges különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

A megrendelésnek tartalmaznia kell a megrendelés teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges minden adatot. Ha a megrendelés a szükséges adatokat nem, pontatlanul vagy félreérthetően tartalmazza, a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 15 napon belül felkéri az igénybejelentőt a megrendelés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése. Ellenkező esetben a megrendelés érvénytelennek minősül, és a Szolgáltató nem köteles az Előfizetői Szerződés megkötésére. Az Előfizető/Igénylő a hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tud tenni. Amennyiben az Előfizető/Igénylő az ingatlan nem tulajdonosa, az Előfizetői Szerződéshez mellékelendő a tulajdonos hozzájárulása is a hozzáférési pont létesítéséhez. Ennek hiánya esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésére nem köteles, illetve – amennyiben az Előfizető a tulajdonosi hozzájárulást utóbb sem pótolja – a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja. A Szolgáltató a hiánytalan megrendelést a bejelentés napjával (a Szolgáltató ügyfélszolgálatára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a Megrendelés során az igénylőt az alábbiakról tájékoztatja:

a) a Szolgáltató adatai (neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma és ügyfélszolgálatának elérhetőségei);

b) a Szolgáltatás lényeges tulajdonságai, így különösen a szolgáltatáscsomagok, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai berendezésekről, a Szolgáltatás megindításával, illetve a berendezések megvásárlásával, használatával, felszerelésével és telepítésével kapcsolatos kötelezettségekről, feltételekről és eljárásról;

c) a szolgáltatás díjairól (pl. havi- és egyszeri díjak);

d) a fizetés, a szerelés és a Szolgáltatás teljesítésének egyéb feltételeiről;

e) a Megrendelés nyilvántartásba vételét követően a Szolgáltatót kötelező ajánlati kötöttség idejéről;

f) az esetleges kedvezményekről.

A Szolgáltató a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 napon belül nyilatkozik a Szolgáltatás biztosításának lehetőségéről és részleteiről. Amennyiben a Szolgáltatás teljesíthető, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés eljuttatásával felajánlja az Előfizetői Szerződés megkötését. A megrendelés alapján a Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül – az Előfizetővel – eltérő megállapodás hiányában – megkötö az előfizetői rendszer tulajdonjogának átruházásáról vagy az előfizetői rendszer bérbeadásáról szóló szerződést és az Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges rendszer létesítésére időpontot egyeztet, és azt felszereli vagy erre felhatalmazott Forgalmazója útján felszerelteti. Az Előfizető az előfizetői rendszeren (előfizetői hozzáférési ponton) keresztül tudja az általa megrendelt elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe venni. Amennyiben a felek nem tudnak megfelelő időpontot egyeztetni, úgy a Szolgáltató további 30 napig kötve van az ajánlatához. A Szolgáltató az ajánlati idő lejártát követően nem köteles az Előfizetői Szerződés megkötésére.

#### 5.2 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, a ZeroLine+TV vételi szett felszerelése

Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, a Szolgáltatás igénybevételének feltétele a Szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői rendszer Előfizető általi megvásárlása – ez esetben a ZeroLine+TV vételi szett az Előfizető kizárólagos, korlátozásmentes tulajdonába kerül –, illetve bérbe vétele – ez esetben a ZeroLine+TV vételi szett a Szolgáltató tulajdonában marad, de a Szolgáltatás igénybevételének időtartamára az Előfizető birtokába kerül – továbbá annak felszerelése az igénylő által a megrendelésben meghatározott ingatlanon. Műholdas vételi mód esetén a kültéri egység szolgáltatási címen történő felszerelhetőségét, a műholdra való rálátást a megrendelőnek kell biztosítania. A telepítés elvégzéséhez szükséges egyéb (pl. műemléki, szakhatósági és lakóközösségi) engedélyeket a megrendelőnek kell beszereznie.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer részei:

- a) ZeroLine+TV beltéri egység  
műholdas vételi mód esetén továbbá:
- b) parabola antenna
- c) fejegység
- d) antenna falitartó.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges továbbá minden esetben ZeroLine+TV beltéri egységenként egy Előfizetői Kártya, amelyet Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya idejére az Előfizető használatába ad, azonban a Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad. A szereléshez szükséges egyéb (így különösen az Előfizető külön igénye szerinti) eszközök költsége az Előfizetőt terheli. A szerelést végző szakember köteles az Előfizetőt előre tájékoztatni arról, hogy mely alkotóelemek képezik a rendszer részeit, és melyek azok, amelyeket – ha az Előfizető igényli – ezen felül külön kell megvásárolnia/megrendelnie. Amennyiben az Előfizető a rendszer kiépítése során további (egyéni) igényeket támaszt, de nem hajlandó ezek költségeinek viselésére, Szolgáltató nem köteles az Előfizetői Szerződés megkötésére. A ZeroLine+TV beltéri egységhez a 2. sz. mellékletben felsorolt csatlakozókon keresztül bármely olyan rendszerű televízió készülék csatlakoztatható, amely használati útmutatója szerint, az abban meghatározott módon csatlakoztatható a ZeroLine+TV beltéri egységhez. A szolgáltatás átadási pontja ZeroLine+TV beltéri egység fenti számú mellékletben felsorolt kimenete. A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele a ZeroLine+TV beltéri egység működéséhez, ezáltal pedig a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Kártya Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása. Az Előfizetői Kártyát a Szolgáltató Előfizető használatába adja az Előfizetői Szerződés hatálya idejére. A Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad. Ha az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a Kártya megrongálódik, elvesz vagy más módon

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

használatatlanná válik, az Előfizető köteles a Kártya kicseréléseért a 3. sz. mellékletben meghatározott díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató vállalja, hogy a befizetés igazolásától számított 10 munkanapon belül a kártyát pótolja. A nem rendeltetészerű használat következtében bekövetkezett kártyacsere elintézési időtartamára Előfizető nem jogosult kötbért követelni Szolgáltatótól, valamint köteles erre az időszakra is az Előfizetési díjat megfizetni. Egy Előfizetői Szerződés alapján egy ZeroLine+TV vételi szett kerül felszerelésre, illetve egy Előfizetői Kártya kerül az Előfizető használatába. A ZeroLine+TV vételi szett részeinek felszerelését a Szolgáltató megbízásából eljáró szerelő (a továbbiakban Szerelő) az igénylővel/Előfizetővel egyeztetett időpontban végzi el. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a Szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg. Amennyiben a ZeroLine+TV vételi szettet nem a Szolgáltató alkalmazottja, megbízottja végzi, akkor ennek kockázatát az Előfizető viseli. Hibás, rendeltetésellenes, műszaki előírásoknak, szabványoknak jogszabályoknak stb. meg nem felelő felszerelésből adódó károkért, illetve a Szolgáltatás minőségének ezen okból vagy okokból bekövetkező csökkenéséért való felelősségét a Szolgáltató kizárja. Amennyiben a ZeroLine+TV előfizető rendszer bármely eleme a hibás, rendeltetésellenes, műszaki előírásoknak, szabványoknak jogszabályoknak stb. meg nem felelő felszerelésből eredően meghibásodik, megsérül, használhatósága csökken vagy használhatatlanná válik, ennek kockázatát az Előfizető viseli, a Szolgáltatóval ezzel összefüggésben semmilyen igényvel nem léphet fel. Ha a Szolgáltató szerelője azt észleli, hogy a ZeroLine+TV vételi szett felszerelése technikai, fizikai, vagy bármely más akadályba ütközik, erről értesíti az Előfizetőt és új időpontot egyeztet vele a ZeroLine+TV vételi szett felszerelésére, telepítésére és az Előfizetői Szerződés megkötésére, figyelembe véve a ZeroLine+TV vételi szett felszerelésének és üzembe helyezésének feltételei biztosításához szükséges időt. A ZeroLine+TV vételi szett felszereléséhez szükséges feltételeket az Előfizető saját költségén köteles biztosítani. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az újonnan kitűzött időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a ZeroLine+TV vételi szett üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. A ZeroLine+TV beltéri egységben az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az Előfizető felelőssége. A készülékben a felhasználó kezdeményezésre rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel.

### 5.3 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó különös szabályok

A jelen ÁSZF alapján főszabályként érvényesülő szerződéskötési feltételek mellett az Előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy műholdas vételi mód esetén csak Előfizetői Kártya igénylése és/vagy aktiválása útján vegye igénybe a Szolgáltatásokat. Amennyiben az Előfizető csak Előfizetői Kártya igénylésével köti meg Előfizetői Szerződését, a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazni kívánt vételi szettnek a 4. sz. mellékletben foglalt követelményeknek kell megfelelnie. Az ilyen megrendelés esetén a vételi szettre vonatkozó, a jelen ÁSZF-ben szereplő szabályokat nem lehet alkalmazni. Szolgáltató ebben az esetben – az Előfizető tulajdonában levő vételi szett (set-top-box illetve fejegység) pontos specifikációjának ismerete hiányában – a Szolgáltatás egészének, illetve bizonyos, az alap Szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatások Előfizető részére való elérhetőségét nem garantálja, az esetlegesen el nem érhető Szolgáltatás vagy kiegészítő digitális szolgáltatások elérésének hiánya miatt Szolgáltató nem vállal felelősséget. (A Szolgáltatás

igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer főbb műszaki jellemzőit a 4. sz. melléklet tartalmazza, a Szolgáltatás műszaki leírását a 6. sz. melléklet tartalmazza.)

#### 5.4 Az előfizetői szerződéskötés részletes szabályai

5.4.1 Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, az Előfizetői Szerződés megkötésének előfeltétele a ZeroLine+TV vételi szett (5.2 pont) megvásárlása illetve bérbe vétele. A Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetői Szerződés megkötése és hatályosulása szükséges. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből (ÁSZF) és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll (Előfizetői Szerződés). Ha a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről. Az Előfizetői Szerződésekre vonatkozó további szabályokat a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvénynek (Ptk.) a szerződésekre vonatkozó rendelkezései, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályairól szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendeletben rendelkezései tartalmazzák. A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő (a továbbiakban együtt Felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással (pl. az előfizetői szolgáltatás igénybevételével) köthetik meg. Az Előfizetői Szerződés abban az esetben is létrejönnek tekintendő, ha az Előfizető a Szolgáltató szolgáltatási díj(ak)ról kiállított számláját kiegyenlíti. Az Előfizetői Szerződés megkötése kezdeményezhető elektronikus úton és a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is.

5.4.2 Személyes szerződéskötés történhet a Szolgáltató által szerződéskötésre felhatalmazott személyek (ügynökök) útján is. Az előfizetői szerződés alanyai: a Szolgáltató és az Előfizető, nevezetesen:

a) a Szolgáltató: ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Kft.

b) az a nagykorú természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást (egyéni előfizető),

c) jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást (közületi előfizető).

5.4.3 Az Előfizetői Szerződés, azaz a szerződéses jogviszony a Szolgáltató és az Előfizető között jön létre akkor is, ha az Előfizető Szerződést a Szolgáltató ügynöke vagy megbízottja írja alá. Az Előfizetői Szerződést a felek határozott vagy határozatlan időre kötik. Szolgáltató nem állapít meg legrövidebb szerződési időszakot.

5.4.4 Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg. A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét (visszaigazolás). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre. Ha a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint – amennyiben erre az Előfizető igényt tart – az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására is, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

- 5.4.5 Írásban létrejött Előfizetői Szerződés esetén annak megkötését követően az Előfizetői Szerződésben felsorolt jogok és kötelezettségek akkortól hatályosulnak, amikor a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatási jogviszony létrejöttét (visszaigazolás) vagy ha korábbi időpontban a szolgáltatás aktiválása a szerelési munkalapon az előfizető által igazolt dátummal megtörtént. A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályosulását követően kell teljesíteni. Szóban vagy ráutaló magtartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén a szerelési munkalap Előfizető által aláírt (átvételt igazoló) példányával is bizonyítható az Előfizetői Szerződés létrejötte. A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.
- 5.4.6 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:
- a) Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, 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, adószáma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
  - e) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.) meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
  - f) a szerződés tartama;
  - g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
  - h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
  - i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
  - j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
  - k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
  - l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
  - m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
  - n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;

o) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Az egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza többek között:

- a) a vételi hely típusát;
- b) az igénybe vett Szolgáltatásokat (szolgáltatáscsomagot);
- c) a Szolgáltatás díját;
- d) a fizetés módját;
- e) az esetleges kedvezmények igénybevételét.

A Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint – ha ezt az Előfizető igényli – az általános szerződési feltételek egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető az Előfizetői Szerződésből és az ÁSZF-ből eredő jogait harmadik személyre nem ruházhatja át, kivéve a 8.5 pontban meghatározott átírás esetét. Amennyiben az Előfizető/Igénylő az ingatlanok nem tulajdonosa, az Előfizetői Szerződéshez mellékelendő a tulajdonos hozzájárulása is a hozzáférési pont létesítéséhez, amelyben a tulajdonos készfizető kezesként kötelezettséget is vállal arra, hogy a bérlő, használó stb. nem fizetése esetén helyette teljesít.

## **6 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EGYSZERI DÍJAK, DÍJAZÁSI ID, SZAKOK, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE**

### **6.1 Általános elvek**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az általa igénybe vett Szolgáltatásokért, továbbá a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb szolgáltatásokért köteles díjat fizetni (Díj vagy Díjak). A Díjakat a Szolgáltató szabadon állapíthatja meg és jogosult egyoldalúan módosítani, amely módosításról megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltatási Díjakat az 1. sz. melléklet, az egyszeri díjakat a 3. sz. melléklet tartalmazza. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem érinti az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló és az Előfizetői Szerződés megszűnése előtt, vagy megszűnésekor esedékessé vált díjfizetési kötelezettségét.

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

### **6.2 Számlapanasz kezelése**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződését a felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása.

## **7 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi cél- és minimálértékeiért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ZeroLine+TV vételi szettet az Előfizető a Szolgáltatótól, vagy értékesítési partnerétől vásárolta meg vagy vette bérbe, ennek telepítését, aktiválását, áthelyezését a Szolgáltató saját vagy értékesítési partnere (Forgalmazója) munkatársa vagy egyéb megbízottja (ügynöke) végezte, az Előfizető ezt használja a Szolgáltatás igénybevételére, az Előfizetői Kártyát a Szolgáltató adta az Előfizető használatába, valamint az Előfizető ZeroLine+TV vételi szettet és az Előfizetői Kártyát a használati útmutatónak megfelelően használja.

### **7.1 Rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes hatálya alatt. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a Szolgáltatás kimaradása:

- a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- b) vis maior miatt történt;
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen időjárási viszonyok következtében a kültéri egység sérülése – pl. villámcsapás – energiaellátás hiánya, rongálás, lopás stb.) történt;
- d) az Előfizető kérése alapján történő szünetelés miatt történt;
- e) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés okán történt (Karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörben – rendszeres időközönként, negyedévente – a hálózatán saját költségen végzett felülvizsgálat, műszaki ellenőrzés, valamint az ezen vizsgálat, ellenőrzés során feltárt esetleges hibák, rendellenességek kijavítása);
- f) az Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltatás kikapcsolása miatt történt.

### **7.2 Minőségi cél- és minimál értékek**

A minőségi cél- és minimál értékeket az ÁSZF 7. sz. melléklete tartalmazza.

## **8 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZET, TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS**

Az Előfizetői Szerződés a felek egyező akaratával a jogviszony fennállása alatt írásban módosítható. Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### 8.1 Szerződésmódosítás az Előfizető kérésére

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az Előfizető kérése alapján akkor módosíthatja, amennyiben az Előfizetőnek az Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása nincs. A szerződésmódosítási igényt az Előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton (interneten, telefonon vagy személyesen) vagy írásban (levélben, faxon) jelentheti be. Az előfizető a módosítására vonatkozó nyilatkozatát legalább 30 nappal a módosulás általa kívánt napját megelőzően köteles terjeszteni.

### 8.2 A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- 8.2.1 ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- 8.2.2 ha azt a Szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja (különösen az előbbiekből adódó díjmódosítás, illetve
- 8.2.3 programcsomag változás esetét);
- 8.2.4 a Díjak módosulása esetén;
- 8.2.5 a Szolgáltató által meghatározott alábbi esetekben:
  - a) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott Szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások;
  - b) új szolgáltatások, programcsomagok bevezetése, vagy ha a Hello HD a kiesett műsorcsatornát más műsorcsatornával pótolja;
  - c) a kedvezmények bevezetésére, alkalmazására és közzétételére vonatkozó feltételeinek módosítása;
  - d) a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén. Jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában a módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását. Lényeges változásnak (módosításnak) minősül különösen a Szolgáltatások igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változás.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) díjmódosítás esetén a módosított díj összege;
- f) a módosítás indokolása;
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely díj csökken. A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizető Szerződés kivételével – nem minősülhet az Előfizető, illetve Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül. Ezt az egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

### 8.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét, illetve a közlemény megjelenését követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követő 8 naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, a módosításra tett nyilatkozattétel elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra a Díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel 8 napon belüli elmulasztása minden esetben elfogadásnak minősül.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja a Megrendelés megtételét követően, de még az Előfizetői Szerződés hatályosulását megelőzően, akkor az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

#### 8.4 Áthelyezés

Ha az Előfizető a vételi helyet változtatni kívánja (áthelyezés), ezt az ügyfélszolgálaton (interneten, telefonon vagy személyesen) vagy írásban (levélben, faxon) kérheti Szolgáltatótól, aki e kérésnek – annak megvalósíthatósága esetén – az Előfizetővel egyeztetett időpontban, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, a 3. sz. mellékletben meghatározott díjtételek megfizetése ellenében köteles eleget tenni. A Szolgáltató az áthelyezési kérelem teljesítését megtagadhatja, amennyiben az áthelyezésnek műszaki, jogi korlátai vannak, illetőleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása van. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezést – annak megvalósíthatósága esetén – 30 napon belül nem teljesíti, úgy kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezést nyilvántartó számlán írja jóvá.

#### 8.5 Átírás

A Szolgáltató módosítja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye vagy típusa megváltozna. Az átírás feltétele, hogy a (korábbi) Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer, különösen pedig ZeroLine+TV beltéri egység tulajdonjogát átruházza az új igénylőre, és ezt a Szolgáltatónak írásban igazolják. Amennyiben erre nem kerül sor, a Szolgáltató az átírás előfeltételének tekintheti a Szolgáltatás vételére alkalmas előfizetői rendszer Szolgáltatótól történő megvásárlását az új igénylő által. Az új igénylő formai követelményeknek megfelelő kérelme alapján, annak a Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül – az Előfizető beleegyező nyilatkozatának (öröklés esetében hagyatékátadó végzés) birtokában – a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a vételi helynek helyt adó ingatlan jogszerű használója, illetőleg a jogelődnek nincsen díjhátraléka, vagy azt az új igénylő átvállalja. A határidő Szolgáltatónak felróható be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A fenti rendelkezéseket nem lehet alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye vagy a vételi mód is megváltozik.

## 8.6 Változás az előfizető adataiban

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés adataiban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím megváltozását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül az ügyfélszolgálaton keresztül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

## 9 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE

A Szolgáltatás szünetelhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

### 9.1 A szolgáltatás szünetelése előfizetői kérésre

A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó nyilatkozatát legalább a tervezett szünetelés kezdőnapját megelőző 30 nappal korábban terjesztheti elő. A Szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen maximum 6 (hat) hónap. Ha az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, úgy az Előfizető szüneteltetési díjat köteles fizetni, amelynek összegét és fizetésének feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza. Amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a szüneteltetni kért időszak leteltével a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a Szolgáltatást.

### 9.2 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében felmerülő okból

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. A Szolgáltató a műszaki feltételrendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az egy naptári hónapban meghaladja az 1 napot, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó Előfizetési Díjat akövetkező havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

### 9.3 A felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

## 10 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben jogosult:

- a) ha Előfizető nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy partnere számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- b) ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- c) ha Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbítja vagy továbbértékesíti, azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

d) ha Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, valamint ha az Előfizetői Szerződéstől eltérő célra használja a Szolgáltatást;

e) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a Szolgáltatás haladéktalan visszakapcsolására, ha az Előfizető annak okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A visszakapcsolási díjat a 3. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt csökkentett díjat jogosult számlázni. Ennek mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza. Ha az előfizetői szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor, szolgáltató az alábbiak szerint jár el: a díjhátralék keletkezését (fizetési határidő lejártát) követő 10 napos türelmi időt követően az ÁSZF-ben meghatározottak szerint a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy díjtartozása áll fenn és amennyiben azt 30 napon belül nem rendezi a szolgáltatás korlátozásra kerül. A 30 napos határidő eredménytelen elteltét követően szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottak szerint tájékoztatja az előfizetőt, hogy az előfizetői szolgáltatást a szabadon fogható csatornákra korlátozta és a rendelkezésére álló valamennyi törvényes utat igénybe vesz a díjtartozás behajtása érdekében. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy – a díjtartozás fennállásának ideje alatt – az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában, mobiltelefonon (pl. SMS-ben), illetve e-mailen tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról. Amennyiben Előfizető ezen egyenlegközlőre nem reagál, abban az esetben a számla határidejét követő 15-20 nappal telefonos egyeztetés történik. Az egyeztetés eredménytelensége esetén fizetési felszólítás kerül kipoztázásra. A számla fizetési határidejét követő 30 nap elteltével Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást. Követeléskezelésre történő átadás a számla lejáratát követő 40 nappal kerül sor.

## **11 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **11.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei**

Az előfizetői jogviszony megszűnik:

- a) a Szerződésben meghatározott idő elteltével (ha a Szerződés nem határozott időre jött létre);
- b) Előfizetői felmondással;
- c) Szolgáltatói felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) az Előfizető elhalálása (ha nincs átírást kérő, erre jogosult örökös) vagy jogutód nélküli megszűnése esetén;
- f) a felek közös megegyezésével.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló Előfizetői Kártyát, illetve a ZeroLine+TV vételi szett bérlete esetén a vételi szettet rendeltetésszerű használatra alkalmas, működőképes valamint megfelelő esztétikai állapotban (külső sérülésektől mentesen) a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető az eszközökben kárt tesz, úgy köteles azt megtéríteni a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési összeg megfizetésével. Az előfizető kötbér-fizetési illetve kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az Előfizető köteles az Előfizetői Kártya cseréjének díját megfizetni, ha az Előfizető az Előfizetői Kártyát nem szolgáltatja vissza

- a) az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a felmondás hatályosulásáig, vagy

b) az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy

c) az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.

Az Előfizető abban az esetben is köteles az Előfizetői Kártya cseréjének díját megfizetni, ha a visszaszolgáltatót Előfizetői Kártya nem alkalmas rendeltetésszerű használatra.

Az Előfizető – amennyiben az előfizetői szerződésének megkötésekor a ZeroLine+TV vételi szett bérletéről állapodott meg a Szolgáltatóval – köteles a ZeroLine+TV vételi szett után a 3. számú mellékletben meghatározott havi kötbért fizetni, ha az Előfizető a vételi szettet nem szolgáltatja vissza

a) az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a felmondás hatályosulásáig, vagy

b) az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy

c) az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.

Az Előfizető abban az esetben is köteles a ZeroLine+TV vételi szett után a 3. számú mellékletben meghatározott kártérítési összeget megfizetni, ha a visszaszolgáltatót ZeroLine+TV vételi szettet nem rendeltetésszerű használatra alkalmas, nem működőképes valamint megfelelő esztétikai állapotban (külső sérülésektől mentesen) szolgáltatja vissza.

#### 11.2 Az Előfizető felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult rendes felmondással felmondani. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondás szolgáltató általi kézhezvételét követő 9. nap. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban (faxon), vagy az ügyfélszolgálaton tett bejelentéssel kezdeményezni. A Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

#### 11.3 A Szolgáltató felmondása

##### 11.3.1 Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést rendes felmondással írásban, az Előfizetőnek címzett ajánlott tértivevényes levélben mondhatja fel, 60 napos felmondási idővel. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az, két egymás utáni kézbesítést követően „Nem kereste”, „Átvételt megtagadta” vagy „Nem fogadta el” jelzéssel érkezik vissza, a második visszaérkezést követő 5. munkanapon.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát;

b) a felmondási időt; a felmondási idő lejártának napját;

c) az Előfizetői Kártya illetve a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök (ZeroLine+TV vételi szett) bérlete esetén ezen eszközök visszaszolgáltatásának határidejét;

d) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről.

##### 11.3.2 Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel a 11.3.1 pontban meghatározott alakiságokkal, ha:

a) az Előfizető a ZeroLine+TV vételi szettet nem rendeltetésszerűen használja és ezzel a Szolgáltatás működését veszélyezteti, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 8 napon belül sem szünteti meg;

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés ellenére sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, a műsorjeleket harmadik személynek továbbítja, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el;
- d) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- e) ha az Előfizető a szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette

ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerőségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, további díjakat folyamatosan fizeti. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a határidők lejárta előtt az Előfizetőt tájékoztassa az egyenlegéről akár írásban, akár telefonon, vagy más módon (pl. SMS-ben, e-mailben, a Szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában). Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

## **12 A HIBABEJELENT, ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE**

Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan bejelentés, amely Szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató a 3. pontban megjelölt ügyfélszolgálaton hibabejelentő szolgálatot működtet. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, előfizetői hívószámát vagy más azonosítóját;
- b) a hibajelenség leírását;
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A lefolytatott vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, archivált elektronikus üzenet) az alábbi körülmények valamelyikéről:

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

A Szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg tartozó hibát legfeljebb az ÁSZF 7. sz. mellékletében meghatározott időtartamon belül kijavítja. Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve Hello HD-valegyütt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató vagy partnere, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt Szolgáltatás-hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató vagy partnere nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Ha a Szolgáltató vagy partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a vételi helyre kiszáll, az Előfizető a 3. sz. mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató vagy partnere az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. előfizetői hibás beltéri egység vagy végberendezés, rongálás stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibák legalább 80%-át legfeljebb 120 órán belül kijavítani, kivéve, ha az Előfizető és a Szolgáltató ettől eltérő időpontban állapodott meg, vagy a hiba kijavítása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges. A Szolgáltató a hibabehatároló eljárás eredményeként valószínűleg hibákat minden esetben köteles legfeljebb 360 órán belül kijavítani. Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízott partnere – jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló Előfizetői Kártyában illetve a ZeroLine+TV vételi szett egyes elemeiben fellépett hibák kijavítására vagy azok kicserélésére. Ha a Szolgáltató azt állapítja meg, hogy az Előfizető az Előfizetői Kártya illetve a ZeroLine+TV vételi szett hibájának elhárítására a Szolgáltatón vagy megbízottján kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az Előfizető köteles az okozott kárt megtéríteni a 3. számú mellékletben meghatározott kártérítési összeg megfizetésével, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Ebben az esetben az Előfizető semmilyen igényt sem támaszthat a Szolgáltatóval szemben.

### **13 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE**

13.1 Az általános ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályokAz Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 25 napon belül, egyéb esetben

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

### 13.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatás működésével, az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos panaszait a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál terjesztheti elő, szóban vagy írásban.

Az ügyfélszolgálat címe: 1039 Budapest, Árpád utca 21/b  
 telefonszáma: 1/437 0590  
 címe: 2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 24  
 telefonszáma: 27/999 400

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét a pontos Előfizető névvel, valamint az azonosítóval igazolta.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor eljáró személyt fogadja el bejelentésre jogosultnak. Gazdasági társaságoknál a képviselő személyének változását három hónapnál nem régebbi cégkivonattal kell igazolni. Elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 9 felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása.

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

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

Az Egyéni Előfizetők a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,

valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Az Egyéni Előfizetők a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetőleg a Területi Felügyelőségekhez fordulhatnak, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: 06 1 459 48 00, faxszám: 06 1 210 4677.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés teljesítéséből eredő viták esetén az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Kecskeméti Városi Bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján. A GVH elérhetősége: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: 06 1 472 89 00; faxszám: 06 1 472 89 05.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

## **14 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, KÖTBÉR, DÍJCSÖKKENTÉS, KÁRTÉRÍTÉS, VITARENDEZÉS**

### **14.1 Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek, amennyiben:

- a) a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi célértékkel nem rendelkező berendezés okozta;
- b) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő berendezésben van;
- c) hibát a berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon;
- g) a Szolgáltatás szünetel.

Egyik fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettség teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (vis maior) merül fel, amely megakadályozza az Előfizetői Szerződés teljesítését, illetőleg a Szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, továbbá minden, a fentiekén túl az Alkotmány szerint szükségállapotnak és rendkívüli állapotnak minősített esemény vagy helyzet. A szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén ugyanezen jogkövetkezmények alkalmazandók. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását

vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, valamint bírósághoz fordulhat.

#### 14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 120 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér megfizetésére köteles, az alábbi bekezdések szerint. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására az előző bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a Szolgáltatónak felróható hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósan minősülő hiba kijavítását nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

#### 14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

##### 14.3.1 A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

A szolgáltatás minőségére irányuló panasz esetén az Előfizető, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakat vitatja – jogosult hatósági- vagy független műszaki szakértőket felkérni a hibás teljesítés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél viseli, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

##### 14.3.2 A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

#### **NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

#### **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG**

1088 Budapest, József krt. 6., Telefon: (1) 459-4800, Telefax: (1) 210-4677

#### **GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: (1) 472-8900, Telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére – hatáskörtől függően – alávetik magukat a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

## **15 AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA**

### **15.1 Közzététel**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, (beleértve az ÁSZF-ben meghatározott közzétételt) az alábbiak szerint tesz eleget: honlapján közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

### **15.2 Értesítés (általános értesítés)**

Ha az ÁSZF az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, elektronikus levélben);
- c) országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

A b) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a Szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette.

## **16 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Az Általános Szerződési Feltételek elektronikus formában a Szolgáltató internetes honlapján olvashatók, valamint letölthetők. A Szolgáltató az ÁSZF módosításának hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően nyilvánosságra hozza azt internetes honlapján, kivéve ha az általános szerződési feltételek egyoldalú 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.

## **17 MELLÉKLETEK JEGYZÉKE**

1.1. sz. melléklet - Csatornakiosztás és díjszabás műholdas és kábelhálózaton történő műsorterjesztés esetén

1.2. sz. melléklet - Csatornakiosztás és díjszabás mikrohullámú földi sugárással történő műsorterjesztés esetén

2. sz. melléklet - ZeroLine+TV vételi szett főbb jellemzői

3. sz. melléklet - Egyszeri Díjak

4. sz. melléklet - A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer főbb műszaki jellemzői

5. sz. melléklet - Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató

6. sz. melléklet - A szolgáltatás műszaki leírása

7. sz. melléklet - A Szolgáltatásra meghatározott minőségi célértékek

8. sz. melléklet - A Szolgáltatás mikrohullámú földfelszíni sugárzás útján történő igénybevételének földrajzi korlátai, és a mikrohullámú terjesztés műszaki jellemzői

## 1.1. sz. melléklet

Csatornakiosztás és díjszabás műholdas és kábelhálózaton történő műsorterjesztés esetén

1 m1 HD

Rádiók: MR1 Kossuth Rádió, MR2 Pet\_fi Rádió, MR3 Bartók Rádió, Jazzradio

2 m2 HD

3 Duna TV

4 TV2

5 RTL Klub

6 Hír TV\*

7 ATV\*

8 --- / Private Spice

9 Viasat3

10 Minimax / A+

11 National Geographic Channel

12 Sport1

13 Film+

14 Hallmark

15 AXN\*

16 Eurosport2

17 VIVA Hungary

18 Discovery Channel\*

19 Animal Planet\*

20 Spektrum

21 Comedy

22 FilmBox Extra\*

23 MTV Hungary

24 COOL

25 4! story TV

26 Sport Klub

27 Sport2

28 DigiSport

29 Nickelodeon

30 VH1 Europe

31 NatGeo Wild

32 Travel Channel\*

1 Discovery HD Showcase\*

2 Eurosport HD

3 National Geographic Channel HD\*

4 Luxe HD

1 MYZEN HD

2 MTVN HD

3 History HD\*

FilmBox HD\*

1 HBO HD\*

2 HBO 2\*

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

3 HBO Comedy\*

4 Cinemax\*

\* A csillaggal jelzett csatornák közületi előfizetők számára nem érhetőek el.

#### ELŐFIZETÉSI DÍJAK:

Alapcsomag: (bruttó) 2.990,- Ft / hó vagy 29.900,- Ft / év

HD1 csomag: (bruttó) 1.990,- Ft / hó vagy 19.900,- Ft / év

HD2 csomag: (bruttó) 1.690,- Ft / hó vagy 16.900,- Ft / év

HD1+HD2 csomag együtt: (bruttó) 3.490,- Ft / hó vagy 34.900,- Ft / év

FilmBox HD: (bruttó) 1.290,- Ft / hó vagy 12.900,- Ft / év

FilmBox HD Alapcsomag és HD1+HD2 csomagok egyidejű előfizetése esetén: (bruttó) 990,- Ft / hó vagy 9.900,- Ft / év

HBO HD MP csomag: (bruttó) 2.500,- Ft / hó (egy év hűséggel)\*\* vagy 30.000,- Ft / év

HBO HD MP csomag: (bruttó) 3.990,- Ft / hó (hűségnyilatkozat nélkül) vagy 39.900,- Ft / év

\*\* A csomagban foglalt csatornák m\_sorszolgáltatójának döntése szerint a feltüntetett áron csak abban az esetben érhet\_ el a HBO HD

MP csomag, amennyiben az Előfizető egy év hűséget vállal, amely időszak alatt az előfizetői szerződését nem mondhatja fel.

Az egyes programcsomagok közötti átjárhatóságot a Szolgáltató biztosítja. Az Előfizető bármely csomagra előfizethet, a csomagok nem épülnek

egymásra és nem alkotnak hierarchikus rendet. Amennyiben az Előfizető nem fizet elő az Alapcsomagra, a Szolgáltató a műsorterjesztésről és a

digitális átállás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvény 25. § (1) bekezdése alapján továbbítási kötelezettség alá eső közszolgálati

műsorszolgáltatók műsorait az Előfizetők számára a továbbítási kötelezettségnek megfelelően biztosítja a választott csomagban.

#### ZeroLine+TV VÉTELI SZETT BÉRLETI DÍJAK:

PVR-képes ZeroLine+TV box bérleti díja: (bruttó) 1.490,- Ft / hó (minden egyes használt PVR-képes ZeroLine+TV box esetében)

Nem PVR-képes ZeroLine+TV box bérleti díja: (bruttó) 990,- Ft / hó, minden további nem PVR-képes ZeroLine+TV HD box esetében (bruttó) 490,- Ft / hó

#### EGYÉB DÍJAK:

Korlátozott szolgáltatásért fizetendő havidíj (bruttó): 1.800,- Ft / hó.

Szüneteltetési díj (a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelésért a szünetelés nyilvántartásba vétele utáni számlázott díj, bruttó):

1.200,- Ft / hó, minden megkezdett hónap után.

A fenti árak a 25%-os áfát tartalmazzák!

A Szolgáltató kizárólag abban a formátumban, képfelbontásban és technikai jellemzőkkel nyújtja a televízióműsorok változatlan formájú

továbbközvetítését (terjesztését), amilyen felbontásban és technikai jellemzőkkel a műsorszolgáltató az eredeti jelet a rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, a fenti díjakból, árakból is.

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

ZeroLine+TV kombinált csomagok havi előfizetési díjai:

ZeroLine+TV 1Mbps (1 Mbps szimmetrikus sávszélességű mikrohullámú Internet kapcsolat, IP telefonszolgáltatás 2 db vezetékes hívószámmal és Hello HD SD alapcsomag és STB bérleti díj)  
Bruttó 8 780 Ft/bruttó 1 000 Ft lebeszélhetőség

ZeroLine+TV 2Mbps (2 Mbps szimmetrikus sávszélességű mikrohullámú Internet kapcsolat, IP telefonszolgáltatás 2 db vezetékes hívószámmal és Hello HD SD alapcsomag és STB bérleti díj)  
Bruttó 10 380 Ft/bruttó 1 000 Ft lebeszélhetőség

ZeroLine+TV 4Mbps (4 Mbps szimmetrikus sávszélességű mikrohullámú Internet kapcsolat, IP telefonszolgáltatás 2 db vezetékes hívószámmal és Hello HD SD alapcsomag és STB bérleti díj)  
Bruttó 11 980 Ft/bruttó 1 000 Ft lebeszélhetőség

ZeroLine+TV 8Mbps (8 Mbps szimmetrikus sávszélességű mikrohullámú Internet kapcsolat, IP telefonszolgáltatás 2 db vezetékes hívószámmal és Hello HD SD alapcsomag és STB bérleti díj)  
Bruttó 13 280 Ft/bruttó 1 000 Ft lebeszélhetőség

ZeroLine+TV 10Mbps (10 Mbps szimmetrikus sávszélességű mikrohullámú Internet kapcsolat, IP telefonszolgáltatás 2 db vezetékes hívószámmal és Hello HD SD alapcsomag és STB bérleti díj)  
Bruttó 17 380 Ft/bruttó 2000 Ft lebeszélhetőség

Fenti havidíjak tartalmazzák a TV adások vételéhez szükséges PVR képes set top box készüléket.

## 1.2. sz. melléklet

Csatornakiosztás és díjszabás mikrohullámú földi sugárzással történő műsorterjesztés esetén

1 m1 HD

Rádiók: MR1 Kossuth Rádió, MR2 Petőfi Rádió, MR3 Bartók Rádió, Jazzradio

2 Discovery HD Showcase\*

3 Eurosport HD

4 National Geographic Channel HD\*

5 History HD\*

1 m1 HD

2 MyZen HD

3 MTVN HD

4 Mezzo HD

FilmBox HD\*

1 HBO HD\*

2 HBO 2\*

3 HBO Comedy\*

4 Cinemax\*

\* A csillaggal jelzett csatornák közületi előfizetők számára nem érhetők el.

## ELŐFIZETÉSI DÍJAK:

HD1 csomag: (bruttó) 1.790,- Ft / hó vagy 17.900,- Ft / év

HD2 csomag: (bruttó) 1.490,- Ft / hó vagy 14.900,- Ft / év

HD1+HD2 csomag együtt: (bruttó) 2.990,- Ft / hó vagy 29.900,- Ft / év

FilmBox HD: (bruttó) 1.290,- Ft / hó vagy 12.900,- Ft / év

HBO HD MP csomag: (bruttó) 2.500,- Ft / hó (egy év hűséggel)\*\* vagy 30.000,- Ft / év

HBO HD MP csomag: (bruttó) 3.990,- Ft / hó (hűségnyilatkozat nélkül) vagy 39.900,- Ft / év

Az egyes programcsomagok közötti átjárhatóságot a Szolgáltató biztosítja. Az Előfizető bármely csomagra előfizethet, a csomagok nem épülnek egymásra és nem alkotnak hierarchikus rendet. Amennyiben az Előfizető nem fizet elő az Alapcsomagra, a Szolgáltató a műsorterjesztésről és a digitális átállás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvény 25. § (1) bekezdése alapján továbbítási kötelezettség alá eső közszolgálati műsorszolgáltatók műsorait az Előfizetők számára a továbbítási kötelezettségnek megfelelően minden csomagban biztosítja.

## ZeroLine+TV VÉTELI SZETT BÉRLETI DÍJAK:

PVR-képes ZeroLine+TV box bérleti díja: (bruttó) 1.490,- Ft / hó (minden egyes használt PVR-képes

ZeroLine+TV box esetében) Nem PVR-képes ZeroLine+TV box bérleti díja: (bruttó) 990,- Ft / hó (minden egyes használt nem PVR-képes ZeroLine+TV box esetében)

## EGYÉB DÍJAK:

Korlátozott szolgáltatásért fizetendő havidíj (bruttó): 1.800,- Ft / hó.

Szüneteltetési díj (a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelésért a szünetelés nyilvántartásba vétele utáni számlázott díj, bruttó):

1.200,- Ft / hó, minden megkezdett hónap után.

A fenti árak a 25%-os áfát tartalmazzák!

A Szolgáltató kizárólag abban a formátumban, képfelbontásban és technikai jellemzőkkel nyújtja a televízióműsorok változatlan formájú továbbközvetítését (terjesztését), amilyen felbontásban és technikai jellemzőkkel a műsorszolgáltató az eredeti jelet a rendelkezésére bocsátja.

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, a fenti díjából, árakból is.

2. sz. melléklet

A ZeroLine+TV vételi szett főbb jellemzői

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ZeroLine+TV vételi szett elemei:

1. ZeroLine+TV beltéri egység

ADB MED-5800 típusú Set-top-box egység, a következő főbb funkciókkal:

a) Videó dekódolás:

MPEG-2 SD: MP@ML

MPEG-2 HD: MP@HL

H.264 p.10: MP@L4.1 és HP@L 4.1

Támogatott felbontások: 1080i, 720p, 576p, 576i

b) Audió dekódolás:

MPEG-1 layer 1, 2

MPEG-1 layer 3 (MP3)

AC3 SPDIF kimeneten

AAC

AC3 down-mixing (L+R kimeneten)

c) SDTV kiment típusa: PAL D1

d) 80 GB tárhely személyes videó rögzítésre (PVR)

e) 1x Smart Card bemenet (ISO7816-1,2,3 kompatibilis)

f) Kimenetek típusai:

TV kimenet: 1x SCART

2x RCA (audio L+R változtatható),

HDMI (HDCP kódolással)

SPDIF kimenet: optikai

g) Hálózati csatlakozó (1 db RJ45 (10/100BaseT))

h) Távirányító (2xAA típusú elemmel)

i) Külső tápegység (198-264 VAC, 47-63Hz)

j) Méretek: 325 x 253 x 58 mm (szélesség x mélység x magasság)

A ZeroLine+TV beltéri egység részletes, magyar nyelvű specifikációja, leírása és használati utasítása a ZeroLine+TV beltéri egységhez mellékelve.

2. A ZeroLine+TV vételi szett egyéb, opcionális elemei

Műholdas hálózat igénybevétele esetén parabolaantenna és fejegység szükséges.

3. Hello HD Előfizetői Kártya

ISO7816-1,2,3 kompatibilis smart card.

Az Előfizetői Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

### 3. sz. melléklet Egyszeri Díjak

A Szolgáltatás vételére alkalmas ZeroLine+TV vételi szett telepítési díja, amely magában foglalja a ZeroLine+TV

beltéri egység, a szükséges vevő-berendezések, szerelési anyagok vételárát és a Szolgáltatás aktiválási díját

99.000,- Ft

A Szolgáltatás vételére alkalmas ZeroLine+TV vételi szett telepítési díja a vételi szett bérlete esetén, amely magában foglalja a vételi szett telepítését, üzembe helyezését és a Szolgáltatás aktiválási díját

24.900,- Ft

Csak kártya igénylésével történő előfizetés esetén fizetendő egyszeri díj, amely tartalmazza az Előfizetői Kártya használatba adásának és aktiválásának ellenértékét

15.000,- Ft

Előfizetői Kártya cseréjének díja 5.000,- Ft

Korlátozásból és szünetelésből való visszakapcsolási díj 5.000,- Ft

Névátírásért fizetendő egyszeri díj 1.000,- Ft

Kiszállási díj (A Forgalmazó szerelőjének kiszállási díja) 4.375,- Ft

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök vonatkozásában havonta fizetendő kötbér összege

4.000,- Ft

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökben (ZeroLine+TV vételi szett) okozott kár esetén fizetendő kártérítés összege

60.000,- Ft

Nem PVR-képes ZeroLine+TV box

Bérlet nélkül 17.000,- Ft

3-6 hónap bérleti periódus esetén 16.000,- Ft

7-12 hónap bérleti periódus esetén 14.000,- Ft

13 hónap bérleti periódus után 10.000,- Ft

PVR-képes ZeroLine+TV box

Bérlet nélkül 89.000,- Ft

3-6 hónap bérleti periódus esetén 82.500,- Ft

7-12 hónap bérleti periódus esetén 72.500,- Ft

13 hónap bérleti periódus után 51.000,- Ft

A fenti díjak a 25%-os áfát tartalmazzák!

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, a fenti díjakból, árakból is.

4. sz. melléklet

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer főbb műszaki jellemzői

Műholdas vételi mód esetén a Szolgáltatás keretén belül sugárzott televízió- és rádiócsatornák megfelelő vételéhez az Eutelsat EURO-BIRD-TM 9A és az Eutelsat HOT-BIRD-TM 6, 8 és 9 műholdak együttes vétele szükséges.

Moduláció: DVB-S2, 8PSK

DVB-S2, QPSK

DVB-S, QPSK

Videó dekódolás: MPEG-4 HD (H.264)

MPEG-4 SD

MPEG-2 SD

Audio dekódolás: AAC+

AAC

Musicam

Titkosítási rendszerrel (Conax CAS7) való kompatibilitás: beépített kártyaolvasó vagy megfelelő Conditional Access Module segítségével

## 5. sz. melléklet

## Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató

## 1. Bevezető

A Szolgáltató Szolgáltatásához kapcsolódó, a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003 (XII.13.) Korm. rendelet alapján készített adatvédelmi tájékoztatója, amely az Általános Szerződési Feltételek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint célja, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

## 2. Az adatkezelés jogszabályi háttere

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, különös gondot fordít azok biztonságának garantálására. A Szolgáltató ennek érdekében olyan műszaki megoldásokat és szervezési intézkedéseket tesz, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az alábbiakban felsorolt hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek:

- a) az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§.
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- d) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- e) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet;
- f) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait oly módon kezeli, hogy a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tegyen.

## 3. Az adatkezeléssel kapcsolatos fogalmak

## Személyes adat

A meghatározott természetes személlyel (érintettel) kapcsolatba hozható adat, és az adataból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A

személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor

tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több fizikai, fiziológiai mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

## Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástói függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása,

zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint tárolása, az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

**Adatfeldolgozás**

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**Adattovábbítás**

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

**Nyilvánosságra hozatal**

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

**Adatkezelő**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközöket) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

**Adatfeldolgozó**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi.

**Gépi feldolgozás**

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

**Adattörlés**

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

**Közvetlen üzletszerzés**

Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, az üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

**4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult:

- a) ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
- b) ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

**4.1. Számlázási, díjbeszedési és szerződéskötéssel kapcsolatos adatok**

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. 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. A szolgáltató a szolgáltatás

nyújtása céljából kezelheti fenti azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához

műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az adatkezelő Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések és igények figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § alapján:

- a) az Előfizető: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
  - természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje;
  - nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- b) a vételi hely címe és egyéb azonosítója (Előfizetői Kártya, illetve a készülék azonosítója, típusa);
- c) az egyéb szolgáltatás dátuma;
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- f) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő a) pont alatt meghatározott adatai;
- g) az a) pontban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szolgáltató már az igénybejelentést követően – a Szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli;
- h) az Előfizető hozzájárulása alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl.: telefonszám, faxeszám, személyigazolvány szám) a kezelésére is.

#### 4.2 Hibabejelentéssel kapcsolatos adatok

Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján, vagy más maradandó módon útján rögzíti – és ez által kezeli és nyilvántartásba veszi – az Előfizető hibabejelentés során közölt alábbi adatait a az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 141. § alapján:

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

#### 5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

Az 4.1. pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, illetve az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig, kezelhetők kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket (4.2.), a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és az elévülési idő végéig megőrzi. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Az ajánlattevő, igénylő adatai – ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre – az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a felek között szerződés nem jön létre, az igénylő, ajánlattevő adatait, nyilvántartásából törli.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

#### 6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216



hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. §. (10) bekezdésében foglalt szerv, illetve hatóság és bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően közreműködő távközlési

szolgáltató kérésére az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. §-ban foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott Szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

A közös adatkezelő megnevezése: jelenleg nincs közös adatkezelő.

#### 6.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt Előfizető személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága). A Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel. A Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófájlokat a szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

#### 6.5. Az Előfizető jogai

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény alapján az Előfizető jogosult:

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni;
- b) adatainak helyesbítését kérni.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. A Szolgáltató az Előfizető számára – annak kérésére – biztosítja a saját személyes, illetőleg számlázási adataihoz való betekintés lehetőségét. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat évente legfeljebb 3 alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni az Előfizetőnek. Ha a díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díj reklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

#### 7. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőse

Neve: Mann Krisztina

Beosztása: adatvédelmi felelős

Készült: 2010. december 16.

Utolsó módosítás: 2010. december 16..

Érvényes: 2011. január 24-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ZEROLINE+TV SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ZEROLINE\_TV\_ASZF\_20101216

Címe: 1039 Budapest, Árpád u. 21/b.

Elérhetősége:+36 1 439 0590

#### 8. Az Előfizető jogorvoslati lehetősége

Az Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a belső adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti, vagy bírósághoz fordulhat.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

## 6. sz. melléklet

A szolgáltatás műszaki leírása

Műholdas vétel esetén

A Szolgáltatás az EUTELSAT EUROBIRDTM 9A műholdról és az EUTELSAT HOTBIRDTM 6, 8 illetve 9 műholdról fogható.

Az EUTELSAT EUROBIRDTM 9A műhold lábnyomtérképe:

Az EUROBIRDTM 9A műholdat 2006. március 11-én állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 9 fok kelet

Transzponderei száma: 38

EIRP: 50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

Polarizáció: vertikális (Y)

Az EUTELSAT HOTBIRDTM 6 m\_hold lábnyomtérképe:

A HOTBIRD 6 mOholdat 2002. augusztus 21-én állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 13 fok kelet

Transzponderei száma: 32

EIRP: >50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

Az EUTELSAT HOTBIRDTM 8 m\_hold lábnyomtérképe:

A HOTBIRD 8 mOholdat 2006. augusztus 5-én állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 13 fok kelet

Transzponderei száma: 64

EIRP: >50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

Az EUTELSAT HOTBIRDTM 9 m\_hold lábnyomtérképe:

A HOTBIRD 9 mOholdat 2008. december 20-án állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 13 fok kelet

Transzponderei száma: 64

EIRP: >50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

A Szolgáltatás vételéhez legalább 80 cm átmérőjű parabolaantenna szükséges.

Egyéb hálózat igénybevétele esetén a hírközlési hálózat üzemeltetője által meghatározott feltételek irányadóak. Mikrohullámú földi sugárzás útján történő igénybevétel esetén lásd még a 8. sz. mellékletben foglalt műszaki előírásokat.

## 7. sz. melléklet

## A Szolgáltatásra meghatározott minőségi célértékek

## Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja  
\_ 30 nap

## Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

## A minőségi panaszok

alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje

A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.

Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja

\_ 120 óra

## Szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya, százalékban A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra.

Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja

\_ 95 %

## Ügyintéző bejelentkezése

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, százalékban A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői

végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam az alapadatokat a Szolgáltató Call Center-e szolgáltatja.

\_ 75%

## Vivő/zaj viszony

## értéke

A vivő/zaj viszonynak - az

előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB]

\_ 10 dB A bit hibaaránya A bit hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke

\_10-7

## Modulációs hibaarány

A modulációs hibaarányának az esetek

80%-ában teljesített értéke \_ 10 dB

## 8. sz. melléklet

A Szolgáltatás mikrohullámú földfelszíni sugárzás útján történő igénybevételének földrajzi korlátai, és a mikrohullámú terjesztés műszaki jellemzői A Szolgáltatás területi hatálya kiterjed minden olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltatás minősége megfelelő. A terület megközelítőleg a budapesti Országos Mikrohullámú Központ (1121 Budapest, Csíz utca 2-8.) 17 km sugarú körzete, az óbudai átjátszóállomás 10 és 190 fok /nyugati irány/ körüli környezete, továbbá a Hármashatár-hegyi átjátszóállomás 360 fok körüli területe; illetve ahonnan az adóállomások optikailag láthatóak és az alábbi műszaki előírások teljesülnek:

Antenna nyereség főirányban: 33,5 dBi egyéni vevőnél 36 dBi közösségi vevő esetén A mikrohullámú fejkonverter keresztpolarizációs védelme főnyalámban: f 25 dB

Zajszám a ZeroLine+TV box bemenetére vonatkoztatva: g 2 dB

Minimális hasznos jelszint a vevő bemenetén: -62,4 dBm

A vevő tükröselektivitása: f60 dB egyéni vevőnél f80 dB közösségi vevőnél

A Szolgáltatás-hozzáférési pont a besugárzott területen belüli, olyan térbeli vételi pont, ahol egyrészt biztosított az adóantenna és a vevőantenna közötti, akadálymentes, optikai átlátás, másrészt megfelelő a vétel minősége. A vétel megfelelő minőségén a kábeltelevíziós hálózatokra vonatkozó MSZ 11458/2-87 sz. szabványban megadott átadási pontra előírtak teljesülése értendő.

A vétel minőségét a térbeli viszonyokon kívül meghatározza:

- a vevőantenna mérete
- az interfészként használt mikrohullámú fejegység minősége
- a fejegység és a ZeroLine+TV box tunerbemenete közötti kábelhálózat
- a kábelhálózatba esetlegesen beiktatott antennajel-erősítők és szétosztók

A területet az alábbi ábrák szemléltetik:

A garantált minőségű vételt biztosító Szolgáltatási terület a piros körrel jelölt részen belül található