

**ELEKI VÍZ ÉS CSATORNAMŰ ÜZEMELTETŐ KFT  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ELEKTROMOSHÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS  
EZEN BELÜL IS  
VEZETÉKES MŰSORJELELOSZTÁS**

HATÁLYOS: 2009.07.01.

**Készült: ELEK, 2005 január 27.**  
Módosítva:2009-06-01

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK VEZETÉKES MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA

### TARTALOMJEGYZÉK

Fejezet száma  
Oldalszám

1. A Szolgáltató neve, címe: 4
2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások megnevezése, meghatározása: 4
3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai: 4
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték): 5
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, és minimálértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere: ( táblázat a IV. sz. mellékletben ) 6
6. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak: 6
7. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje: 7
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke: 9
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei: 9
10. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná: 10
11. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete: 12

- 12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése): 13**
- 13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, Előfizetőt megillető kötbér mértéke, esetleges díjsökkenés mértéke, szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése: 13**
- 14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei: 14**
- 15. Adatkezelés, adatbiztonság 14**
- 16. Az előfizetői szolgáltatási díjak, egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményekre jogosultság elvesztése esetén visszafizetési feltételek, díjfizetés számlázás módja és ideje: 15**
- 17. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítő választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban 17**
- 18. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma: 17**
- 19. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 17**
- I. Számú melléklet 17**
- II.sz. Melléklet 26**
- III.sz. Melléklet 27**
- IV. sz. Melléklet 28**

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK VEZETÉKES MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA 2005 évi

### 1. A Szolgáltató neve, címe:

**Eleki Víz és Csatornamű Üzemeltető Kft** (székhelye: 5742 Elek, Szent István út 1. Cégjegyzékszám:04-09-002788, adószáma: 11049511-2-04, statisztikai számjele: 1104951111304) (továbbiakban: Szolgáltató).

Az 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 2005-01-27-től határozatlan ideig hatályos. Kiegészítve a 345/2004.(XII.22.)Kormányrendeletnek megfelelően.

#### **Az ügyfélszolgálat elérhetősége:**

Ügyfélszolgálati iroda címe: Eleki Víz- és Csatornamű üzemeltető Kft. 5742 Elek Szent István u. 1.

Nyitvatartási rendje munkanapokon: 7,30-15,30 –ig

Hibabejelentés megtehető munkanapokon személyesen a fenti címen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve a 06-40-922-460 helyi díjas, és az alábbi telefonszámokon: 66/240-460 , 66/241-202.

Munkanapokon 7,30-15,30-ig munkatársunk várja a bejelentéseket, ezen időponton túl üzenetrögzítő fogadja a hívásokat.a06-40-922-460 és a 66/240-460 telefonszámokon.

### 2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások megnevezése, meghatározása:

**Szolgáltatás megnevezése:** Elektronikus hírközlési szolgáltatás

**Megnevezés:** műsorjel elosztás

**SZJ Szám:** 64 20 30

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva vezetékesszerű műsorjel elosztási (kábel TV rádió) szolgáltatást (továbbiakban KTV) nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet.

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással műsorokat továbbít az Előfizető vevőkészülékéig.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben nyilatkozni kell, hogy egyéni, közületi (üzleti/intézményi) vagy vendéglátó ipari célból veszi igénybe a szolgáltatást.

A szolgáltatás tartalmazza a közszolgálati és a helyi műsorszolgáltatók televízió és rádió csatornáit a Médiatörvényben meghatározott formában, valamint a műsorszolgáltatókkal történt megállapodás szerint a földről és műholdról sugárzott televízió és rádiócsatornák műsorjeleit.

### 3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

#### 3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

Az egyedi szerződés az Általános Szerződési Feltételekkel együtt érvényes.

Az igénylő a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán, telefonon vagy írásban jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

Az igénylő és a Szolgáltató bármely formában történő megrendelés esetén megállapodhatnak a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői előszerződés megkötésében.

Az Előfizető az Előfizetői előszerződés megkötésekor a Szolgáltató számlája alapján bekötési (csatlakozási) díjat fizet.

A díj mértékét a 3. sz melléklet tartalmazza.

Nem köteles a Szolgáltató szerződést kötni, amennyiben: szolgáltatás hozzáférési pont létesítése műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltató az adott körzetben kábeltelevízió szolgáltatást nem nyújt

### 3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

A szolgáltatás a szolgáltatási területen kiépített kábeltelevíziós hálózatra történő bekapcsolást követően, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel (vevőkészülék) vehető igénybe.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

Az igényelhető szolgáltatás ismertetése, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után, a szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése (bekapcsolás a KTV hálózatra). A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint.

### 3.3. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

A szolgáltatás csak a kiépített hálózaton keresztül ( Elek város közigazgatási területén) vehető igénybe.

Szolgáltatás igénybevételének határideje 14 nap, de maximálisan a szerződés megkötésétől számított 30 nap, illetve a szerződés szerinti külön megállapodás alapján.

A szolgáltató az igénybejelentést visszautasíthatja, ha az igénylőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása van és a korábbi Előfizetői Szerződést a szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül mondta fel, továbbá ha a hozzáférési pont kiépítése nem valósítható meg.

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték):**

A Szolgáltató a szerződés hatályba lépését követően - amennyiben a felek az egyedi szerződésben másképp nem állapodnak meg -14 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül lehetővé teszi a kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételét az Előfizető részére.

Előfizetői hozzáférési pont az előfizető által megjelölt számú végberendezés a Szolgáltató által a belépési díj ellenében kiépített csatlakozószakasz útján csatlakoztatható.

A belépési díj 1 hozzáférési pont kiépítését tartalmazza a befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna amit a tulajdonos épít ki), vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül.

Kiépítéskor készülék első beállítása díjmentes.

Különleges eseteknek minősülnek az alábbiak:

Amennyiben az előfizető az előfizetői leágazásról (TAP) léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel, vagy hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van.

Több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri, ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az előfizető, ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, ha erősítő felszerelését kéri, ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.

## **5. A szolgáltatások minőségi célértékei, és minimálértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere: ( táblázat a IV. sz. mellékletben )**

Amennyiben a végponton a szolgáltatás teszt eredménye megfelel a vállalt célértéknek, úgy a szolgáltatás átvételét az Előfizető nem tagadhatja meg.

Létesítést követően az Előfizető bármikor kérheti a szolgáltatás tesztelését. Amennyiben a tesztelés eredménye a Szolgáltató a jogszabályban, műszaki előírásokban megállapított szinten, a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló, és biztosítható műszaki technikai feltételek mellett nyújtja a kábeltelevíziós szolgáltatást, biztosítva az általa működtetett kábeltelevíziós hálózatrendszer megfelelő üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását. Évi rendelkezésre állás célértéke 95%, ami megegyezik a vállalt minimálértékkel, ami szintén 95%.

A minőségi célértékek teljesülésének mérése a szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a következő bekezdésben meghatározott célértékeknek, de semmiképp nem rosszabbak mint a minimálértékek.

A minőségi célértékek az általunk vállaltak, az alábbiakkal részben eltérnek a felsorolt szabványoktól. A célértékek teljesülésének mérése, a hibabejelentést követően történik, melyben a szolgáltató vállalja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás az előfizetői végponton mérve vevőszint bármely előfizetői végponton, minimum  $57 \text{ dBuV}$ , maximum  $70 \text{ dBuV}$ , a minimálérték  $57 \text{ dBuV}$ . 47-862 MHz- megengedett legnagyobb vivő jelszintkülönbség célértéke és minimálértéke 12dB, Vivő/zaj viszony célértéke (C/N) 44 dB, minimálértéke (C/N) 40 dB.

**Vizsgálati terv:** évente kétszer a gerinc és a vonalhálózat átmérése beszabályozása /eltérés esetén színtek visszaállítása/, valamint a regisztrált hibajelentéseknél a végpontok bemérése és dokumentálása jegyzőkönyvelése. (előfizetővel aláírásával hitelesítve)

**Vizsgálati jegyzőkönyvek kiértékelése:** havi rendszerességgel, jegyzőkönyvek sorszám szerinti gyűjtése iktatása.

## **6. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak:**

### **6.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:**

Természetes személy esetén: Az igénylő neve, leánykori neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakhelye, tartózkodási helye, értesítési címe, telefonszáma (életkor miatt korlátozottan cselekvőképes természetes személy előfizető esetén a törvényes képviselő neve, leánykori neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakhelye, értesítési címe).

Jogi személy esetén: cégnév, székhely, nyilvántartási szám, bankszámlaszám, telefonszám. Mindkét esetben szükséges adatok: igénylés jellege (magán, közületi), szolgáltatás címe (hozzáférési pont létesítésének címe), a szolgáltatás megkezdésének időpontja.

Az előfizetői jogviszonyban történt bármely változásról, illetve az Előfizetőt érintő bármely körülmény változásáról a Szolgáltatót értesítési kötelezettség terheli.

Előfizető személyében történő változáshoz a szolgáltató beleegyezése szükséges.

Az értesítések ajánlott levél esetén a postára adás napját követő ötödik napon, távirat, telefax esetén az elküldést követő második napon tekinthetők megérkezettnek.

Vita esetén a feladónak kell a kézbesítést igazolni. Az előfizető a szolgáltatási szerződésben bekövetkezett számlázási cím változását a szolgáltató részére írásban 15 napon belül köteles bejelenteni.

## 6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte:

Az Egyedi Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést és az Előfizető által megfizetésre kerülő csatlakozási díj teljes összege megérkezik a Szolgáltató bankszámlájára, vagy az ügyfélszolgálaton a bekötési díjat megállapodás alapján befizette.

A szerződés az Előfizető és a Szolgáltató közötti Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítettek, valamint az Általános Szerződési Feltételekben előírtak szerint csak és kizárólag határozatlan időre jöhet létre.

## 6.3. A legrövidebb szerződési időszak:

A 6.2.pontra tekintettel, a Szolgáltató legrövidebb szerződési időszakot nem határozhat meg.

## **7. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:**

7.1. Az Előfizetői Szerződés módosításának: egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja:

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, ha a felek eltérően nem rendelkeznek közös megegyezéssel, a felek egyező akaratával módosítható.

A szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan jogosult módosítani az alábbi esetekben:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
  - b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
  - c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A szolgáltató az ÁSZF-t egyoldalúan jogosult módosítani az alábbi esetekben: ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. fejjállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása).a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulhatnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/ vagy jogszabály módosulása alapján, a szolgáltatás díjának változása esetén a 16.3. pontban foglalt feltételek fennállása esetén.

Az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató köteles a módosításról szóló közleményről a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőt értesíteni (képűjság, ügyfélszolgálaton elhelyezett hirdetmény és írásban történő előfizetői értesítés).

Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Előfizetői díj változása esetén az írásbeli értesítést követő díjösszeg havi díjának bevezetése a díj elfogadását jelenti.

7.2. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

#### 7.2.1. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni.

Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére irányuló kérelmet függetlenül attól, hogy azt a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését megelőzően, vagy azt követően kéri a Szolgáltató új igénynek tekinti mely esetben a szerződéskötés szabályait kell alkalmazni.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### 7.2.2. Átírás

Az Előfizető személyében történő változáshoz a Szolgáltató beleegyezése szükséges. Az átírás teljesítésnek határideje nem lehet hosszabb az átírás kérelem beérkezésétől számított 15 nappal.

##### 7.2.2.1. A használat átengedése más részére

A Szolgáltató írásbeli kérelem alapján, a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül, a felek személyében bekövetkező változást a bejelentéstől számított 15 napon belül átírja az Egyedi Előfizetői Szerződésben: az Előfizetővel közös háztartásban élő családtagjára. Házasság felbontása életközösség megszűnése esetén az előfizetőnek a lakásban visszamaradó volt házasság vagy élettársa részére, amennyiben az előfizető másképpen nem rendelkezett, az elköltözött előfizető lakásban maradó családtagjára, ha az a szolgáltatás folytatását kérelmezi és a jogelőd, esetleges díjtartozását rendezzi, természetes személy halála esetében örökösére, előfizető jogutódjára, ha az a szolgáltatás folytatását kérelmezi, felek megállapodása alapján harmadik személyre.

##### 7.2.2.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Ha az előfizető a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül a hozzáférési pontot jogtalanul átengedi, abban az esetben az előfizető teljes anyagi és erkölcsi kártérítéssel tartozik a Szolgáltató felé, továbbá ez a Szolgáltatói szerződés megszűnését vonhatja maga után. A Szolgáltató ellenőrzési



kötelezettséget vállal félévente. Ha az Előfizető és a Szolgáltató között a fentiekben megegyezés nem születik az okozott kár megtérítése érdekében a Szolgáltató bírósági úton szerezhethet érvényt a kár megtérítésére.

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

### 8.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei:

A Szolgáltató érdekkörében szünetel a szolgáltatás, ha a szolgáltatási szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség.

Az előfizetői jogviszony szünetel, ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférés helyének a szolgáltató ellátási területén belüli megváltoztatását kéri és azt a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt, nem tudja teljesíteni.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

Az előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítás, csere, karbantartás miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladja meg. Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vysmaior) esetén; valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Szolgáltató rendszeres karbantartás címen, egy éven belül legfeljebb 12 alkalommal szüneteltetheti a szolgáltatást. (havonta) 1 napot nem haladhatja meg. az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, de ha a havi 48 órát meghaladja a Szolgáltatónak egy hónapra eső díjat vissza kell fizetni.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szüneteltetés oka vysmaior, és a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatóat megtett.

Az előfizető a jogviszony fenntartása mellett a szolgáltatás szüneteltetését írásban vagy személyesen kérheti. A szünetelés végén, a mindenkor hatályos díjszabás szerinti visszakapcsolási díjat köteles megfizetni.

8.2. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama: A szünetelés időtartama nem lehet rövidebb 1 hónapnál.

8.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke: Az Előfizető kérelmére történő szünetelés esetén, a szüneteltetési díj fizetésétől mentesül.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:**

Az Előfizető részére történő szolgáltatás korlátozására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű írásbeli értesítésével a következő esetekben jogosult:

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. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja. 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 műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja. A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, valamint megtéríti szolgáltató részére a korlátozás megszüntetésével kapcsolatos költségeket.

## **10. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná:**

### 10.1. A szerződés megszűnése:

A felek közös megegyezésével, szerződő fél halálával, ill. jogutód nélküli megszűnésével, a szolgáltató nyilvántartásából történő törlésével, hálózat átépítés után az új szolgáltatást az Előfizető nem kívánja igénybe venni. Az előfizető felmondásával ill. azonnali hatályú felmondással.

### 10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről:

Az Előfizető a szerződést bármikor, indoklás nélkül legfeljebb 8 napos felmondási idővel írásban felmondhatja.

Rendes felmondás esetén a szerződés, a felmondási idő elteltével szűnik meg. Az előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Az Előfizetőnek a felmondást a Szolgáltatónak az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyéhez kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

### 10.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felszólítás Előfizető általi kézhezvételét követő 15 nap eredménytelen elteltével 15 napos felmondási idővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felszólítás Előfizető általi kézhezvételét követő 15 nap eredménytelen elteltével 30 napos felmondási idővel felmondhatja, ha az Előfizető: érvényes szerződéstől eltérően vesz igénybe szolgáltatást, adataiban bekövetkezett változás bejelentését elmulasztja.

Az előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

#### 10.4. Díjfizetés elmulasztása esetén:

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, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszege vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okok miatt a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató a befizetett csatlakozási díjat annak a Polgári Törvénykönyvben szabályozott kamataival az előfizető részére visszafizeti. A szerződés megszűnésekor a szolgáltató időarányos előfizetési díj visszatérítésre köteles a befizetett, de igénybe nem vett időszakokra. A szerződésből eredő igények 1 év alatt évülnek el.

#### 10.6. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése:

Az Előfizető felel a vevőkészülék meghibásodásából és a szerződésszegésből a Szolgáltatónak okozott kárért, ha az ellenőrzést, a fenntartási, a felújítási, javítási munkát akadályozza. Továbbá akkor is, amikor a szolgáltatás korlátozásának alapjául szolgáló valamely 9. pont szerinti esetet valósítja meg. Az Előfizetői Szerződés értelmében a késedelmes díjfizetés is szerződésszegésnek minősül.

#### 10.7. Vis maior:

Jelen szerződés szempontjából vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívülálló, előre nem látható események, pl. háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, áramkimaradás, munkabeszüntetés, a műsorszolgáltató hibájából történő adáskiesés következtében okozott kárért.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:**

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatokat biztosít, illetve működtet a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. sz mellékletében rögzítettek szerint.

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató körzeten belül hívható vezetékes **telefonszámot 66/ 240-460 és helyi tarifával hívható vezetékes telefonszámot 06-40-922-460** üzemeltet, melyre érkező hívásokat munkanapokon 7,30 és 15,30 között munkatársak fogadnak.

**15,30 és 7,30** óra között, valamint szombaton és munkaszüneti napokon ,ugyanezen a számon üzenetrögzítőn lehetséges a hiba bejelentése. A Szolgáltató a hibát a bejelentéstől számított 48 órán belül elhárítja, amennyiben a hiba jellege, az időjárási körülmények vagy egyéb események nem gátolják. A Szolgáltató legrosszabb esetben is elhárítja a hibát legfeljebb 72 órán belül. (lásd még IV melléklet)

Az előfizető köteles késedelem nélkül jelezni a szolgáltatás észlelhető hiányosságát (hiányosságait) vagy rendellenességeit a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatnál. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében köteles a

Szolgáltatóval együttműködni, függetlenül attól, hogy az adott hiba az Előfizető szolgáltatás-hozzáférési pontján keletkezett-e vagy nem.

Az Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a hálózat kárt szenved. Az Előfizetői Szerződés teljesítése akkor tekinthető hibásnak, ha nem felel meg az Előfizetői Szerződésben vállalt műszaki előírásoknak, illetve a teljesítés hibája működésképtelenséget okoz. Az Előfizető vagy az általa felkért személy hibás teljesítés esetén bejelentést tehet az ügyfél szolgálaton, illetve a szolgáltató hibabejelentő telefonszámán. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha: a hibát az Előfizető által használt végberendezés okozta, vagy végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta, a hibát nem jelentették be, a hibát a szolgáltató a bejelentést követő 48 órán belül elhárította, az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét.

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

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):**

Az Előfizető a Szolgáltató székhelyén működő ügyfélszolgálati irodában tehet bejelentést, melyek címe és nyitvatartási rendje a jelen ÁSZF elején és a 2., számú mellékletében kerül megjelölésre. Előfizetői reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában az Előfizető részére biztosítja.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

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

## **13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, Előfizetőt megillető kötbér mértéke, esetleges díjcsökkenés mértéke, szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése:**

13.1. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

A Szolgáltató felelős azért, hogy a hozzáférési pontig tevékenysége során a műszaki előírásokat teljesíti. A szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért felelősséget vállal. A kábeltelvíziós hálózaton nyújtott szolgáltatásra kötött Egyedi Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

Nem vállal azonban felelősséget az olyan okból bekövetkező műszaki hibákért és vételkiesésért, amely érdekkörén kívül keletkezett, s ezért felelősség a jogszabály szerint sem terheli. Szolgáltató nem vállal felelősséget áramkimaradás esetén, illetve ha a hibát haladéktalanul nem jelentették, ha a hibát a végberendezés vagy az interfész nem rendeltetésszerű használata okozta. A kártérítési igényt az előfizető írásban jelentheti be a Szolgáltató felé.

13.2. Előfizetőt megillető kötbér mértéke:

A Szolgáltató köteles kötbért fizetni abban az esetben, ha a felmerülő hiba kijavítása késedelmesen történik meg, szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az Egyedi 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 (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előbb meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke:

Amennyiben a hiba kijavítása a 24 órát meghaladja úgy az Előfizető nem köteles a kiesett időszakra díjat fizetni.

13.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

A Szolgáltató és az Előfizető a szerződésből adódó vitáikat egyeztetés útján törekednek megoldani. Ha a vitájukat nem tudják rendezni, akkor először **Elek Város Jegyzőjéhez**, majd a területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (Közigazgatási Hivatal 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.)**, illetve azon belül a **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez** vagy a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Irodához** fordulnak és csak ezt követően, fordulnak bírósághoz jogvitájuk rendezése érdekében.

#### **14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei:**

A KTV szolgáltatás valamennyi hazai kereskedelmi forgalomban kapható, KTV vételére alkalmas televízió és rádió vevőkészülék segítségével igénybe vehető.

A vevőkészülék behangolását a teszteléshez szükséges behangolást kivéve a Szolgáltató nem köteles elvégezni, ennek elvégzését azonban az Előfizető az első alkalommal ingyenesen, majd minden további esetben a 3. sz. mellékletben (függelékben) meghatározott kiszállási díj ellenében kérheti.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

#### **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató a szolgáltatással, illetve a hálózat üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott előfizetői adatok vonatkozásában kizárólag az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII. tv. alapján járhat el.

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 az előbb említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató az adatvédelmi törvényre hivatkozva adatokat nem ad ki Előfizető számára, kivéve az Előfizető saját nyilvántartott adatait. A saját adatait az előfizető az ügyfélszolgálaton kaphatja meg.

A szolgáltatót külön törvény alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli. Az adatvédelmi, titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottjait, tagjait a szolgáltatóval azonos módon kötelezi.

## **16. Az előfizetői szolgáltatási díjak, egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményekre jogosultság elvesztése esetén visszafizetési feltételek, díjfizetés számlázás módja és ideje:**

16.1 az Előfizetői szolgáltatások díja : a 3. sz. mellékletben található.

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. Kiszállási díj nagysága a 3. sz. mellékletben található.

### **16.1.1 Egyszeri díjak:**

Csatlakozási, bekapcsolási, visszakapcsolási díj, kiszállási díj, adminisztrációs díj, névátírási díjakat a 3. sz. melléklet tartalmazza.

### 16.1.2. Díjazási időszakok

A díjazási időszak minden hónap első napjától az utolsó napig terjed.

16.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei:

A kedvezmények meghirdetett akció keretében lehetségesek, melyben a Szolgáltató rögzíti a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit. Díjfizetés nélküli szolgáltatások: Díjmentes a vevőkészülék behangolása első alkalommal.

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

Az előfizető a szolgáltatásért az ÁSZF 3. sz. mellékletében szereplő díjakat tartozik a szolgáltatónak fizetni, a díjazás szabadáras. Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától, a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex figyelembevételével, Elek Város Képviselő-testületének döntése alapján módosulnak. Ezen túlmenően az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják.

Ezek különösen az alábbiak lehetnek: programválaszték változtatása, jogszabály változása, üzemeltetési, működési költségek emelkedése, műsordíjak műsorszolgáltatók általi megemlése, hálózat műszaki korszerűsítése. Az előfizetési díjváltozásról, a hatálybalépést 30 nappal megelőzően köteles a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni. A díjváltozás hatálybalépés napjától az előfizetőnek az új díjat kell megfizetnie.

Amennyiben az Előfizető a díjváltozást nem fogadja el, és az egyeztetés eredménytelen marad, a szolgáltató az előfizetési díj megállapítására bírósághoz fordulhat. A Szolgáltató az esedékes díjról az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott rendszerességgel számlát küld az előfizetőnek. A számla összegét az Előfizető csekken, banki átutalással, vagy az ügyfélszolgálaton történő kifizetéssel teljesítheti, a számlában előírt határidőre.

A havi előfizetési díj az ügyfélszolgálati irodában a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapjáig fizethető be. Pénzintézetten keresztül a havi előfizetési díjat, a tárgyhót megelőző hónap 25.-ig kell átutalni. Az előfizető által adott megbízás alapján a pénzügyi osztálynál vezetett folyószámláról a Szolgáltató lehívja az előfizetési díjat.

Az adótörvényben előírt adattartalommal kiállított számlát a Szolgáltató postai úton, a befizetési határidő előtt legalább nyolc nappal kézbesíti.

Ha az Előfizető egy már megfizetett számla összegét kifogásolja és reklamációja megalapozott, úgy a Szolgáltató a tévesen kiszámlázott összeget vagy összegrészt az Előfizető részére köteles három munkanapon belül visszafizetni. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja.

Ha az Előfizető a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki a díjat, késedelmi kamatot fizet.

Az Előfizető a ki nem egyenlített számla összege után az esedékességtől a megfizetésig terjedő időszakra a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyvben előírt késedelmi kamatot fizetni.

A díjak megfizetésére az a személy köteles, aki a szerződést aláírta. A díjszámlázás integritását a számlázás folyamán külső személyektől hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a Szolgáltató a pénzügyi és számviteli törvények betartásával.



## **17. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítő választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Műsorelosztó szolgáltatásnál nem értelmezhető.

## **18. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma:**

**Elek Város Jegyzője 5742 Elek, Gyulai út 2. Tel: 66/240-411**

**Békés Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője)  
5600**

**Békéscsaba, József A. u. 2-4. 66/441-352**

**Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség Budapest, József körút Tel: 1/459-4800**

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda 6701 Szeged, Pf.: 689. Tel.: 62/568-300**

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

Az ÁSZF ügyfélszolgálaton megtekinthető, arról másolat kérhető. Minden előfizetője számára a [www.elekctv.hu](http://www.elekctv.hu) internetes oldalon és a helyi (KTV hirdetésben) díjmentesen elérhető 15 napig, (naponta legalább összesen 3 óra időtartamban).

Az ÁSZF tartalmáról az ügyfélszolgálaton, telefonon is tájékoztatás kérhető.

Jelen ÁSZF a Hírközlési Területi Hivatal nyilvántartásába vételéről szóló értesítés kézhezvételét követő napon lép hatályba.

Készült: Elek, 2005-01-25. ....

Utolsó módosítás: 2009-06-01

cégszerű aláírás

## **I. Számú melléklet**

### **ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT**

#### **Az előfizetők adatainak kezelése, a személyes adatok védelme**

A Eleki Víz- és Csatornamű Kft. (Elek, Szent István út 1., Tel/fax: 66/240-460, Cégjegyzékszám: 04-09-001935) (a továbbiakban Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

## **A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

**Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:**

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet

### **1.) A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

**személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban Előfizető) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

**adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszközöktől, 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 vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg.

**adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

**adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

### **2.) A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelési időtartama**

**Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult:**

- ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak. (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1. pont). Ennek ellenére az ÁSZF jelen melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbi táblázatban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található „előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003. évi C. tv. 129.§ b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződésben adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, szül. helye és ideje	2003. évi C. tv. 129.§ c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;	2003. évi C. tv. 129.§ d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek

		elévülését követő 1 évig.
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől), előfizető személyi igazolvány száma, vagy útlevél száma	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
az előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése / a szerződés

		megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	az alkalmazott/tag hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződés megszűnéséig, illetve 3 évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig, illetve 3 évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig illetve 3 évig.
az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig illetve 3 évig.
előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető hozzájárulása**	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing

		tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatbázissal kapcsolatos adatkezelés	2003. évi C. tv. 158.§ (3) és előfizetői hozzájárulás	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / időtartam rögzítendő

\* Az előfizető/ használó/ kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* Az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 10. alpontja ad iránymutatást.

### 3.) A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

- 4.1. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató adatkezelési felelősénél.
- 4.2. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
- 4.3. A Szolgáltatónak az Előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
- 4.4. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak védelme érdekében.
- 4.5. A személyes adatoknak jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint jár el.

### 5.) A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

**A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.**

**Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

- 5.1. Az igény felvételének és az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló és az ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja. A Szolgáltató jogosult a személyes adatok valódiságát mind a szerződés megkötésekor, mind annak módosításakor az előfizető személyi igazolványának vagy útlevelének megtekintésével ellenőrizni, az okmányok számát rögzíteni. Ha nem egyértelmű az ingatlan használatának jellege, a Szolgáltató jogosult a használat jogszerűségét ellenőrizni (pl. adásvételi szerződés bemutatása).
- 5.2. Az előfizetői szerződéseket, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumokat a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
- 5.3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

### **Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

- 5.4. A szolgáltató nyilvántartó rendszereit – megfelelő felhatalmazás esetén – a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
- 5.5. Az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az igénybejelentést, illetve a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni a nyilvántartó rendszereiben. A személyes adatok kezelésének célja, hogy a Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített jogait gyakorolhassa, a kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
- 5.6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató nyilvántartó rendszereiben történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az Előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az Előfizető személyes adataival, illetve ügyfélszámával történő azonosítást követően jogosult végrehajtani.

### **6.) Szerződésmódosítás**

- 6.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató nyilvántartó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 5. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
- 6.2. Az Előfizető bármikor indoklás nélkül az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát.

### **7.) Reklamáció kezelés / hibabejelentés**

**A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban a szabályzat fentebbi 5. pontjában részletezett azonosítást követően fogadja és válaszolja meg az ÁSZF-ben rögzítettek szerint.**

#### **8.) Követelés behajtás**

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának az Előfizető azonosítása és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

#### **9.) Piackutatás**

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor vagy a későbbiekben szerződés fennállta alatt a jelen szabályzatban részletezett azonosítást követően bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

#### **10.) Közös adatbázis**

**10.1.** A 2003. évi C. tv. (Eht.) 158. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118.§ (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

**10.2.** Az Eht. 158. § (3) bekezdése alapján az előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

**10.3.** Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési szolgáltató,

b) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.



## **11. Egyéb**

**Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából, valamint a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.**

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

## **12. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Klemm Balázs ügyvezető

Elérhető: 5742 Elek, Szent István u. 1. szám alatt a szolgáltató székhelyén,  
illetve a 66/240-460-as telefonszámon ügyfélfogadási időben.

Elek, 2009-06-01.

## **II.sz. Melléklet**

### **A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, működési rendje, a hibabejelentés módja**

Ügyfélszolgálati iroda címe: Eleki Víz- és Csatornamű üzemeltető Kft. 5742 Elek Szent I. u 1.

Nyitvatartási rendje munkanapokon: **7,30-15,30 –ig**

Hibabejelentés megtehető munkanapokon személyesen a fenti címen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve az alábbi telefonszámon: **40/922-460 (helyi tarifával hívható) és a 66/240-460 , 66/241-202.**

Munkanapokon **7,30-15,30-ig** munkatársunk várja a bejelentéseket, ezen időponton túl üzenetrögzítő fogadja a hívásokat. **40/922-460 66/240-460** telefonszámon.  
Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.elekctv.hu](http://www.elekctv.hu)

## III.sz. Melléklet

*Kábeltelevízió szolgáltatás díja 2007. évre*

	Nettó		Bruttó	Áfa (Ft)	Áfa tartalom
Havi előfizetési díj:	2.200Ft	+ Áfa /hó	(2.750 Ft)	550	25%
Iskoláknak, Óvodáknak /Készülék:	2.200Ft	+ Áfa /hó	(2.750 Ft)	550	25%
Hálózatra bekötési díj:	15 000 Ft	+ Áfa	(18750 Ft)	3750	25%
Részletfizetés esetén:	I. rész: 10 000 Ft	az előfizető bekötésre kerül			
	II. rész: 4 375 Ft	havonta			
	III. rész: 4 375 Ft		(2500 Ft)		
Szüneteltetés utáni bekapcsolási díj:	2.000 Ft	+ Áfa	(5000 Ft)	500	25%
Visszakötési díj:	4.000 Ft	+ Áfa	(5000 Ft)	1000	25%
Adminisztrációs díj:	Nincs				
Kiszállási díj:	550 Ft	+Áfa	(688 Ft)	138	25%
Postaköltség másodszori felszólítástól:	a mindenkori postai díjszabás szerint				
Behangolási díj:	bekötéskor ingyen, utána kiszállási díj ellenében		(4375 Ft)		
Áthelyezési díj:	3500 Ft	+ Áfa	(5000 Ft)	875	25%
Átírási díj:	400 Ft	+ Áfa	(500 Ft)	100	25%
Vendéglátó ipari egységeknél:	Nincs szerződésünk a nevezett egységeknél				
	Ktv bekötésre				

## IV. sz. Melléklet

A minőségi mutatók vállalt célértéke, és minimálértéke:

<b>Ssz.</b>	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimálérték</b>
<b>1.</b>	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási ideje	<b>14 (nap)</b>	<b>30 (nap)</b>
<b>2.</b>	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	<b>48(óra)</b>	<b>72(óra)</b>
<b>3.</b>	A szolgáltatás rendelkezésre állása	<b>95(%)</b>	<b>95(%)</b>
<b>4.</b>	Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	<b>57-70(dBuV)</b>	<b>57(dBuV)</b>
<b>5.</b>	Az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	<b>12(dB)</b>	<b>12(dB)</b>
<b>6.</b>	Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	<b>44(dB)</b>	<b>40(dB)</b>

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

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

*Értelmező kiegészítések:*

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

*Kizárt esetek:*

visszavont megrendelések,

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

azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),

**ELEKI VÍZ ÉS CSATORNAMŰ ÜZEMELTETŐ KFT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI Módosítva:2009-06-01  
ELEKTROMOSHÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS EZEN BELÜL ISVEZETÉKES MŰSORJELELOSZTÁS**

ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,

ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

*A mért jellemzők:*

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra.

A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

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

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

*Az alapadatok forrása:*

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

*Minőségi mutató származtatása:*

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

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

*Értelmező kiegészítések:*

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

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

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

*Kizárt esetek:*

végberendezés hibája,

ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,

az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

*A mért jellemzők:*

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

*Az alapadatok forrása:*

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

*Minőségi mutató származtatása:*

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

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

*Értelmező kiegészítések:*

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

*A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:*

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

*Kizárt esetek:*

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

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

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

*Az alapadatok forrása:*

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

*Minőségi mutató (RA) származtatása:*

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

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

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

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

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

*Értelmező kiegészítések:*

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont. Amennyiben a fenti mérőpont nem került kialakításra, a mérést a MSZ EN 50083-7:1998 szabvány előírásaival összhangban, a kiválasztott előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontjain kell végrehajtani.

*A mért jellemzők:*

Az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek [dB $\mu$ V].

*Az alapadatok forrása:*

Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

*Minőségi mutató származtatása:*

A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel. Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni, és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzsirányonként 2, 1001 és 5000 között törzsirányonként 6, 5001 és 10000 között törzsirányonként 7, 10001 és 15000 között törzsirányonként 8, 15001 és 20000 között törzsirányonként 9, 20001 és 25000 között törzsirányonként 10, 25001 és 30000 között törzsirányonként 11, és 30000 előfizető felett minden további megkezdett 10000 előfizetői szám a mérési pontok számát további 1-el növeli.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzsirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

5. Az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain: Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között.

*Értelmező kiegészítések:*

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont. Amennyiben a fenti mérőpont nem került kialakításra, a mérést a MSZ EN 50083-7:1998 szabvány előírásaival összhangban, a kiválasztott előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontjain kell végrehajtani.

*A mért jellemzők:*

Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbségei előfizetői átadási ponton mérve [dB].

*Az alapadatok forrása:*

Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

*Minőségi mutató származtatása:*

A mutatót az előfizetői átadási ponton spektrumanalizátorral kell mérni. Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzsirányonként 2, 1001 és 5000 között törzsirányonként 6, 5001 és 10000 között törzsirányonként 7, 10001 és 15000 között törzsirányonként 8, 15001 és 20000 között törzsirányonként 9, 20001 és 25000 között

törzsirányonként 10, 25001 és 30000 között törzsirányonként 11, és 30000 előfizető felett minden további megkezdett 10000 előfizetői szám a mérési pontok számát további 1-el növeli.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzsirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

6. Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain: Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon.

*Értelmező kiegészítések:*

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont. Amennyiben a fenti mérőpont nem került kialakításra, a mérést a MSZ EN 50083-7:1998 szabvány előírásaival összhangban, a kiválasztott előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontjain kell végrehajtani.

*A mért jellemzők:*

Az előfizetői hozzáférési ponton mért vivő/zaj viszony [dB].

*Az alapadatok forrása:*

Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

*Minőségi mutató származtatása:*

A mutatót az előfizető átadási pontján mérővevővel kell mérni. Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzsirányonként 2, 1001 és 5000 között törzsirányonként 6, 5001 és 10000 között törzsirányonként 7, 10001 és 15000 között törzsirányonként 8, 15001 és 20000 között törzsirányonként 9, 20001 és 25000 között törzsirányonként 10, 25001 és 30000 között törzsirányonként 11, és 30000 előfizető felett minden további megkezdett 10000 előfizetői szám a mérési pontok számát további 1-el növeli.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzsirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

Utolsó frissítés: 2009-06-01