

A. MELLÉKLET
A kábeltelevíziós szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

TARTALOMJEGYZÉK

| | | |
|----------------|---|----|
| 1. | A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI ... | 2 |
| 1.1 | Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok..... | 2 |
| 1.2 | Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok..... | 2 |
| 2. | A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA | 2 |
| 2.1 | Programcsomagok, csatornakiosztás..... | 2 |
| 2.1.1 | Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés..... | 2 |
| 2.1.2 | A létesítéssel összefüggő díjak..... | 2 |
| 2.1.3 | Különleges előfizetői igények..... | 2 |
| 2.1.4 | A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések..... | 3 |
| 2.2 | A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek..... | 3 |
| 2.3 | A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai..... | 3 |
| 3. | A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE | 3 |
| 3.1 | A rendelkezésre állás | 4 |
| A.1. FÜGGELÉK | A Szolgáltató által felszámított havidíjak, szolgáltatásonként és csomagonként, területi bontásban | 5 |
| A.2. FÜGGELÉK | Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei..... | 9 |
| A. 3. FÜGGELÉK | Egyszeri díjak és költségek..... | 15 |

1. A KÁBELTELEVÍZIO SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

1.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőnek meg kell adnia az alábbi adatokat is:

- az igényelt szolgáltatás pontos meghatározása és a programcsomag kiválasztása;
- a megrendelések száma, illetve az ellátni kívánt televíziókészülékek száma;
- az Előfizető különleges igényei a Berendezés felszerelésével kapcsolatban (ha van ilyen);
- van-e kiépített lakáshálózat.

1.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok

Az Előfizetőnek ezen kívül nyilatkoznia kell arról, hogy:

- a szolgáltatást analóg vagy digitális műsorszolgáltatásként kívánja-e igénybe venni;
- illetve igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).

2. A KÁBELTELEVÍZIO SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

2.1 Programcsomagok, csatornakiosztás

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében az Előfizetők számára elérhető, a Szolgáltató által összeállított programcsomagok leírását és a csatornakiosztást az E. Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult egyes működési területeire vonatkozóan speciális csatornakiosztást és ehhez igazodóan speciális díjszabást alkalmazni. Ezen speciális csatornakiosztást az E Melléklet, a speciális díjszabást az A.1. Függelék tartalmazza.

2.1.1 Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés

Előfizetői végberendezés bármely PAL rendszerű televíziókészülék lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A megfelelő televíziókészülék biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége.

A szolgáltatás átadási pontja, ha a belső hálózatot is a Szolgáltató építette ki, létesítette a televízió

készüléken található Euro AV csatlakozó kimenet vagy a TV RF csatlakozó kimenet, illetve HDMI kimenet. Egyéb esetben a bekötő kábel első szerelvénye.

A Szolgáltató Előfizető külön megrendelésére és költségére az előfizetői hozzáférési ponton a televíziókészülék szabványos működtetéséhez szükséges jelszintet biztosít.

Az Előfizető külön megrendelésére és költségére a Szolgáltató jelerősítőt szerel fel, vagy újabb előfizetői hozzáférési pontot létesít. A Szolgáltató a további előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető erre vonatkozó igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében építi ki.

2.1.2 A létesítéssel összefüggő díjak

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítését, létesítését belépési díj ellenében végzi. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. A belépési díj a hozzáférési pontok számától függően eltérő lehet.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos általánosan alkalmazott technológiai előírásoktól eltérő ún. különleges előfizetői igények esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a szerelési munkálatok megkezdése előtt egyeztetni az Előfizetővel, s csak annak elfogadása után kezdi meg a munkálatokat.

Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egységtételekből kalkulált.

Az Előfizető az egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

A belépési díj, valamint a kiegészítő szerelési díj mértékét és összetételét az A.3. Függelék határozza meg.

2.1.3 Különleges előfizetői igények

Különleges előfizetői igénynek minősül többek között, ha:

- az Előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással is beköthető, de az Előfizető ehelyett földalatti létesítést igényel;
- az előfizetői hozzáférési pont a leágazási ponttól több mint 50 m távolságra van;
- az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- az Előfizető külön jelerősítő felszerelését kéri;
- az Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel;

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



- az Előfizető az ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- illetve az Előfizető esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igények esetén fizetendő díjakat az A.3. Függelék tartalmazza.

2.1.4 A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, illetve az igényelt szolgáltatáshoz megfelelő minőségű fejlesztését, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, illetve elállhat a már megkötött szerződéstől.

A Szolgáltató a meglévő hálózat esetén annak felülvizsgálatát követően, egyedileg dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést.

A felülvizsgálat lefolytatásának idejét a Szolgáltató az általános együttműködési kötelezettségének megfelelően minden esetben előzetesen egyezteti az Előfizetővel.

A felülvizsgálat elvégzéséért az Előfizető az A.3. Függelék szerinti kiegészítő szerelési díj fizetésére kötelezett, de ezen díj megfizetésétől a Szolgáltató eltekinthet.

2.2 A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek megfelelő elhelyezéséhez, illetve továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodni azok védelméről. Társasház esetén az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, illetve a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek. Hozzájárulás hiányában, illetve a tulajdonosok általi akadályoztatása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás létesítéséért, nyújtásáért és egyéb kötelezettségei teljesítéséért, valamint mentesül az esetleges hátrányos jogkövetkezmények alól.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető sem a kiegészítő

szerelési díj megfizetése esetén, sem ún. Hálózatfejlesztési megállapodás megkötése esetén nem válik tulajdonosává a kérésére kiépített hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

2.3 A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

Kábeltelevízió szolgáltatásra olyan területre vonatkozóan is bejelenthető szolgáltatási igény, ahol a Szolgáltató nem, vagy az igényelt szolgáltatás viszonylatában nem megfelelő hálózattal rendelkezik. Ilyen esetben, az Igénylő erre vonatkozó kifejezett kérése esetén, a Szolgáltató az igénybejelentést a szolgáltatás biztosításához szükséges hálózat kiépítéséig, de legfeljebb 3 hónapos időtartamra fenntartja. Amennyiben adott területre vonatkozóan a Szolgáltató nem tervez hálózatfejlesztést, vagy az a 3 hónapot meghaladná, az igénybejelentést elutasítja.

A Szolgáltató kábeltelevízió szolgáltatásának területi lefedettségét, a fejállomások vételkörzetét az A.4. Függelék tartalmazza, speciális szolgáltatásokat biztosító működési területeinek külön megjelölésével.

3. A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, ha az Előfizető a Szolgáltató által ajánlott módon és rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, valamint, ha a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja.

A szolgáltatás műszaki, technikai feltételeit, illetve minőségi célértékeit az A.2. Függelék tartalmazza.

A szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásolja, hogy az Előfizető által létesítési helyként megjelölt ingatlanon belül milyen belső hálózat került kiépítésre. Ezt a szolgáltatás beüzemelése és a berendezések telepítése előtt a Szolgáltató megvizsgálja, ám a megfelelő belső hálózat biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Erre vonatkozó külön igényként – díjfizetés ellenében – a Szolgáltató megfelelő technikai, szerelési megoldással biztosíthatja a megfelelő belső hálózat kialakítását és így a szolgáltatás igénybevételét.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



3.1 A rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 98 %-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt.

A rendelkezésre állás számításánál nem vehető figyelembe, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető felelősségi körébe tartozó belső hálózati részek sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. rongálás és lopás miatt) történt.

Készítés időpontja:
Módosítás időpontja:

2004. december 19.
2013. június 6.



A.1. FÜGGELÉK
bontásban

A Szolgáltató által felszámított havidíjak, szolgáltatásonként és csomagonként, területi bontásban

| A Szolgáltató 2011. május 8-tól alkalmazandó kábeltévés előfizetési díjai területi bontásban: | | |
|--|-----------------------|---------------|
| Terület | Szolgáltatás | Bruttó |
| Budapest | Közzszolgálati | 980 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Dorog | Közzszolgálati csomag | 660 Ft |
| | DIGI MINI | 1668 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Hatvan | Közzszolgálati csomag | 980 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Kiskunhalas | Közzszolgálati csomag | 1410 Ft |
| | DIGIMINI | 1878 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Esztergom | Közzszolgálati csomag | 980 Ft |
| | DIGI MINI | 1512 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| | Közületi csomag | 3024 Ft |
| Székesfehérvár | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Veszprém | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Dunaújváros | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Pécs | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Miskolc | Közzszolgálati | 600 Ft |

Készítés időpontja:
Módosítás időpontja:

2004. december 19.
2013. június 6.

DIGI

| | | |
|---------------|----------------|---------|
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Gyöngyös | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Tatbánya | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Várpalota | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Debrecen | Közzszolgálati | 530 Ft |
| | DIGIMINI | 1800 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Salgótarján | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Szolnok | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Bátonyterenye | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Nagykanizsa | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Szentistván | Közzszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |

Készítés időpontja:
Módosítás időpontja:

2004. december 19.
2013. június 6.

DIGI

| | | |
|----------------|--------------|---------|
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Nyíregyháza | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Győr | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Békés | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Oroszlány | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Százhalombatta | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Kaposvár | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Eger | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Békéscsaba | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Békéscsaba 2 | DIGI+ | 3100 Ft |
| Komló | Közzolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |

Készítés időpontja:
Módosítás időpontja:

2004. december 19.
2013. június 6.

DIGI

| | | |
|---|---------------|---------|
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Kecskemét | Közszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI+ | 3100 Ft |
| Zalaegerszeg | Közszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI + | 3100 Ft |
| Szeged | Közszolgálati | 600 Ft |
| | DIGIMINI | 1400 Ft |
| | DIGI | 2800 Ft |
| | DIGI + | 3100 Ft |
| HBO PAK | 1700 Ft | |
| HBO MAX PAK | 2000 Ft | |
| DIGI Film (Digitális Közszolgálati programcsomag mellé nem igényelhető) | 300 Ft | |
| Felnőtt csomag (kizárólag digitálisan, külön csomagban elérhető) | 10 Ft | |
| A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak ÁFÁ-t tartalmaznak. | | |

Az FTTH típusú hálózatainkon a kábeltvév szolgáltatásunkból csak a legnagyobb programkínálatot nyújtó műsorcsomag igényelhető.

A fentiekben feltüntetett városokra vonatkozóan a digitális Közszolgálati csomag az alábbi rendelkezésre állási díjjal vehető igénybe:

| Szolgáltatás | Nettó | Bruttó |
|---|--------------|---------------|
| Digitális Közszolgálati programcsomag | 1080 Ft | 1350 Ft |
| A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak ÁFÁ-t tartalmaznak. | | |

Digitális Közszolgálati programcsomagunk kizárólag SD/HD box megvásárlása esetén vehető igénybe.

A.2. FÜGGELÉK Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei

A célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglaltak szerint kerültek megadásra.

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ (hálózati minőségi célérték)

1.1. Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]

1.2. Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

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,
- számhordozás esete
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

1.3. A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

1.4. Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

| | |
|------------------|--------------|
| célérték: | 15nap |
|------------------|--------------|

2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE (hálózati minőségi célérték)

2.1. Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

2.2. Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

2.3. Minőségi panasz:

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.4. 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.

2.5. 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

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

2.6. A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (*MHI*): 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

2.7. Minőségi mutató származtatása:

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

| | |
|------------------|---------------|
| célérték: | 72 óra |
|------------------|---------------|

3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (hálózati minőségi célérték)

3.1. Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (*RA*) [%]

3.2. 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.

3.3. Kizárt esetek:

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

3.4. A mért jellemzők:

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

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



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

3.5. Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a *szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT)* el kell osztani a *teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT)* ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában)

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

| | |
|------------------|-------------|
| célérték: | 98 % |
|------------------|-------------|

4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK (hálózati minőségi célérték)

4.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

4.2. A mért jellemzők:

A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát.

| megnevezés | célérték: |
|---|------------------|
| Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | 75 % |

5. VIVŐSZINT AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (egyedi minőségi célérték)

5.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

5.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

5.3. A mért jellemzők:

Az előfizetői átadási ponton vivőszintek mérése kalibrált jelszintmérővel.

5.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

| | |
|------------------|-------------------------------|
| célérték: | 60 dBμV |
|------------------|-------------------------------|

6. JELSZINTKÜLÖNBSÉGEK AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (egyedi minőségi célérték)

6.1. Minőségi mutató meghatározása:

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között

6.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

6.3. A mért jellemzők:

Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbsége az előfizetői átadási ponton kalibrált jelszintmérővel mérve

6.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna jelszintkülönbségét meg kell mérni és a legmagasabb értéket kell mérési eredménynek tekinteni.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

| | |
|------------------|-------------|
| célérték: | 3 dB |
|------------------|-------------|

7. VIVÓ/ZAJ VISZONY AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (egyedi minőségi célérték)

7.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban mért vivó/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon.

7.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

7.3. A mért jellemzők:

Az előfizetői hozzáférési ponton vivó/zaj viszony mérése kalibrált jelszintmérővel.

7.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivó/zaj viszonyát meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

| | |
|------------------|--------------|
| célérték: | 44 dB |
|------------------|--------------|

8. MODULÁCIÓS HIBAARÁNY AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON - digitális szolgáltatás esetén (egyedi minőségi célérték)

8.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban mért modulációs hibaarány az előfizetői átadási pontokon.

8.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

8.3. A mért jellemzők:

Az előfizetői hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány.

8.4. Minőségi mutató származtatása:

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivő/zaj viszonyát meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

| | |
|------------------|-----------------|
| célérték: | min 32dB |
|------------------|-----------------|

9. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

9.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*BP*) [db/ezer előfizető]

9.2. Értelmező kiegészítések:

Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

9.3. A mért jellemzők:

Bejelentett előfizetői panaszok száma (*BPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

9.4. Minőségi mutató származtatása:

A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

10. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

10.1. Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*MP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

10.2. Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

10.3. A mért jellemzők:

Minőségre vonatkozó panaszok száma (*MPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

10.4. Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

11. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

11.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*JP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

11.2. Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

11.3. A mért jellemzők:

Jogosnak elismert panaszok száma (*JPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

11.4. Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

12. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

12.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*ÜGYP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

12.2. Értelmező kiegészítések:

Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.

12.3. Kizárt esetek:

- a számlapanasz
- a minőségi panasz.

12.4. A mért jellemzők:

Ügyintézés elleni panaszok száma (*ÜPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

Készítés időpontja: 2004. december 19.
 Módosítás időpontja: 2013. június 6.



A. 3. FÜGGELÉK Díjak és költségek

| Díjtétel neve | Bruttó díj |
|--|--------------------------------|
| Belépési, bekötési díj (Kábeltévé, Internet, Telefon) | 12.000 Ft |
| Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként) | 2.000 Ft |
| Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként) | 200 Ft |
| Szerződésmódosítási díj | 480 Ft |
| Áthelyezési díj (épületen belül vagy kiépített hálózat esetén) | 2.500 Ft |
| Áthelyezési díj (épületen kívülre) | 5.000 Ft |
| Átszerelés (leszerelés) | 2.500 Ft |
| Plusz vételi hely kialakítása | 2.000 Ft |
| Egyéb szerelési díj | 1.440 Ft |
| A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke | Szolgáltató nem alkalmaz díjat |
| Korlátozás feloldási díj | 4.320 Ft |
| Kábeltévé, internet, mobilinternet szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta) | 480 Ft |
| Kiszállási díj | 2.500 Ft |
| Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj | 2.500 Ft |
| Csomagváltási díj | 2.400 Ft |
| Express kiszállási díj | 5.000 Ft |
| Számlamásolat kérésének díja | 400 Ft |
| Csekk pótlásának díja | 100 Ft |
| Fizetési emlékeztető levél | 200 Ft |
| Értesítés szolgáltatás korlátozásáról | 600 Ft |
| SD beltéri egység díja | 11.000 Ft |
| SD beltéri egység díja (2-5 hónapig) | 9.900 Ft |
| SD beltéri egység díja (6-11 hónapig) | 9.350 Ft |
| SD beltéri egység díja (12-24 hónapig) | 7.700 Ft |
| SD beltéri egység díja (25-36 hónapig) | 5.500 Ft |
| SD beltéri egység díja (36 hónapnál régebbi) | 2.750 Ft |
| SD beltéri egység bérleti díja | 300 Ft |
| HD beltéri egység díja | 32.000 Ft |
| HD beltéri egység díja (2-5 hónapig) | 28.800 Ft |
| HD beltéri egység díja (6-11 hónapig) | 27.200 Ft |
| HD beltéri egység díja (12-24 hónapig) | 22.400 Ft |
| HD beltéri egység díja (25-36 hónapig) | 16.000 Ft |
| HD beltéri egység díja (36 hónapnál régebbi) | 8.000 Ft |
| HD beltéri egység bérleti díja | 1.000 Ft |
| HD beltéri egységhez távirányító | 1.500 Ft |
| SD beltéri egységhez távirányító | 1.300 Ft |
| RCA kábel | 500 Ft |
| RF kábel | 500 Ft |
| RGB kábel | 1000 Ft |
| SCART kábel | 500 Ft |
| HDMI kábel | 2000 Ft |
| Tápkábel | 700 Ft |
| ÁSZF igénylése nyomtatott formában | 1000 Ft |
| Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja | 0 Ft |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



| | |
|-------------------------------|----------|
| Hangfelvétel másolásának díja | 1.000 Ft |
|-------------------------------|----------|

Előfizetőnként maximum 5 darab box bérletére vagy megvásárlására van lehetőség.
Egy HBO előfizetésre maximum 3 darab box igényelhető. Ennél több box igénybevételére kizárólag plusz HBO előfizetés esetében van mód.

Kártérítési díjak

| Anyag megnevezése | Bruttó díj |
|----------------------------------|------------|
| SD beltéri egység | 11.000 Ft |
| HD beltéri egység | 32.000 Ft |
| GPON Terminál (ONT eszköz) | 48.000 Ft |
| HD beltéri egységhez távirányító | 1.500 Ft |
| SD beltéri egységhez távirányító | 1.300 Ft |
| Smart-kártya | 2.000 Ft |
| RCA kábel | 500 Ft |
| RF kábel | 500 Ft |
| RGB kábel | 1.000 Ft |
| SCART kábel | 500 Ft |
| HDMI kábel | 2.000 Ft |
| Tápkábel | 700 Ft |

Szerelésnél felhasznált anyagok árlistája

| Anyag megnevezése | Bruttó díj | Egység |
|---------------------------------|------------|--------|
| Beltéri 2-es osztó | 300 Ft | /darab |
| Beltéri 3-as osztó | 330 Ft | /darab |
| Beltéri 4-es osztó | 370 Ft | /darab |
| F csatlakozó | 35 Ft | /darab |
| Koax dugó csatlakozó | 95 Ft | /darab |
| Koax hüvely csatlakozó | 70 Ft | /darab |
| RG6 kábel | 40 Ft | /méter |
| RG6 öntartós kábel | 50 Ft | /méter |
| RJ11 csatlakozó | 6 Ft | /darab |
| 4 eres telefonkábel | 15 Ft | /méter |
| UTP kombi aljzat | 350 Ft | /darab |
| RJ45 UTP csatlakozó | 20 Ft | /darab |
| UTP kábel | 60 Ft | /méter |
| UTP kábel öntartós | 140 Ft | /méter |
| UTP T elosztó | 220 Ft | /darab |
| RJ45 toldó | 270 Ft | /darab |
| F toldó | 35 Ft | /darab |
| Beltéri 1-es leágazó 6 dB | 190 Ft | /darab |
| Beltéri 1-es leágazó 8 dB | 330 Ft | /darab |
| Beltéri 1-es mini leágazó 12 dB | 200 Ft | /darab |
| Beltéri 2-es leágazó 16 dB | 280 Ft | /darab |
| Beltéri 2-es leágazó 20dB | 500 Ft | /darab |
| Beltéri 2-es leágazó 12 dB | 500 Ft | /darab |
| Telefon toldó | 50 Ft | /darab |
| Isolátor 5-1000 | 850 Ft | /darab |
| HPF 85 szűrő | 570 Ft | /darab |
| RG-59 csatlakozó | 35 Ft | /darab |
| IEC 2-es osztó | 350 Ft | /darab |

A szerelésnél felhasznált anyagokról a számlát a Szolgáltató utólag küldi meg Előfizető részére, melyet Szolgáltató a munkalapon feltüntetett, szereléshez felhasznált anyagok alapján állít ki. A felhasznált szerelési anyagokat

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. június 6.



megnevezés és mennyiség szerint a szerződéshez tartozó munkalabra vezeti fel a szerelést végző szakember, melyet Előfizető aláírásával elismer és kötelezőnek fogad el.
A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a felhasznált anyagok díjának megtérítését a helyszínen kérje Előfizetőtől.