

DIGI TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
TELEVÍZIÓS, INTERNETES ÉS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONOS
SZOLGÁLTATÁSAINAK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

B. MELLÉKLET

A műholdas televíziós szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

Készítés időpontja	2006. január 30.
Módosítás időpontja	2021. április 8.
Hatályba lépés időpontja	2021. április 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A MŰHOLDAS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	4
1.1 A szolgáltatás igénybevételének feltételei	4
1.1.1 A berendezés	4
1.1.2 A szerelések tartalma	4
1.1.3 HBO GO szolgáltatás	5
2. A MŰHOLDAS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	6
2.1 A rendelkezésre állás	6
3. AZ MŰHOLDAS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, ILLETVE MEGSZÜNTETÉSE	6
4. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE	7
5. A DIGITÁLIS ÉS HD MŰSOROK VÉTELEZÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK	7
5.1 A digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-box bérlete	7
5.2 A digitalis és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-box megvétele	8
5.3 A digitalis és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-box igénylésének a menete	8
6. A DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK	8
6.1 A HDMI set-top-box bérlete	8
6.2 A HDMI set-top-box megvétele	9
6.3 A HDMI kimenettel rendelkező set-top-box igénylésének a menete	9
B.1. FÜGGELÉK A műholdas televízió szolgáltatás díjai és a kapcsolódó egyéb díjak	10
1. Választható konstrukciók, feltételek	11
1.1 Új előfizetőinknek SD készülék	11
1.1.1 Bérletes konstrukció	11
1.2 Meglévő Előfizetőinknek	11
1.2.1 Bérletes konstrukció utólagos társ beltéri egység rendelés esetén	11
1.3 Digitális közszolgálati csomag	11
1.3.1 Új megrendelés esetén	11
1.3.2 Meglévő Előfizető esetén	11
1.4 Társasházi Plusz Program megrendelése esetén alkalmazandó feltételek	12
1.5 DIGI Smart CAM és smart kártya (2016. szeptember 1-jétől nem igényelhető):	12
1.5.1 A DIGI Smart CAM működésének minimum feltételei:	13
1.6. A DIGITÁLIS ÉS HD MŰSOROK VÉTELEZÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK	13
1.6.1 A beltéri egység cseréje	13
B.2. FÜGGELÉK A műholdas televízió szolgáltatás, valamint a HDMI kimenettel rendelkező set-top-boxok műszaki, technikai feltételi, illetve a műholdas televízió szolgáltatás minőségi paramétereit	15
1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ (hálózati minőségi célérték)	15
1.1 Minőségi mutató meghatározása:	15
1.2 Értelmező kiegészítések:	15
1.3 Kizárt esetek:	15
1.4 A mért jellemzők:	15
1.5 Minőségi mutató származtatása:	15
1.6 Eltérés esetén tett intézkedések:	15
2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAELHÁRÍTÁSI IDEJE (hálózati minőségi célérték)	16
2.1 Minőségi mutató meghatározása:	16
2.2 Értelmező kiegészítések:	16
2.3 Minőségi panasz:	16
2.4 Hibabejelentés:	16
2.5 Kizárt esetek:	16
2.6 A mért jellemzők:	16
2.7 Minőségi mutató származtatása:	16

2.8	Eltérés esetén tett intézkedések:.....	16
3.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (hálózati minőségi célérték)	17
3.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	17
3.2	Értelmező kiegészítések:.....	17
3.3	Kizárt esetek:.....	17
3.4	A mért jellemzők:	17
3.5	Minőségi mutató származtatása:	17
3.6	Eltérés esetén tett intézkedések:	17
4.	BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK (hálózati minőségi célérték).....	18
4.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	18
4.2	A mért jellemzők:	18
4.3	Eltérés esetén tett intézkedések:	18
5.	ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA	18
5.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	18
5.2	Értelmező kiegészítések:.....	18
5.3	A mért jellemzők:	18
5.4	Minőségi mutató származtatása:	18
6.	MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA	19
6.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	19
6.2	Értelmező kiegészítések:.....	19
6.3	A mért jellemzők:	19
6.4	Minőségi mutató származtatása:	19
7.	A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA	19
7.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	19
7.2	Értelmező kiegészítések:.....	19
7.3	A mért jellemzők:	19
7.4	Minőségi mutató származtatása:	19
8.	AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA.....	20
8.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	20
8.2	Értelmező kiegészítések:.....	20
8.3	Kizárt esetek:.....	20
8.4	A mért jellemzők:	20
9.	MŰHOLDAS DIGITÁLIS MŰSORJEL-TOVÁBBÍTÁSRA MEGHATÁROZOTT MINŐSÉGI JELLEMZŐK AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (egyedi minőségi célérték) (BER, MER, C/N).....	20
9.1	Minőségi mutató meghatározása:.....	20
9.1.1	A mérést végző munkatársak feladata:	20
B.3.	FÜGGELÉK A Szolgáltató által alkalmazott műholdas szolgáltatás díjcsomagjai, díjszabásai.....	21
B.4.	FÜGGELÉK Műholdas műsorszórás műszaki paraméterei	26

1. A MŰHOLDAS TELEVÍZIO SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

1.1 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezés Előfizető általi megvásárlása vagy bérlése, és annak felszerelése az igénybejelentésben megjelölt ingatlanon. Amennyiben az Előfizető nem kér beüzemelést, úgy abban az esetben csak HD beltéri egységet igényelhet a Szolgáltatótól, melyet köteles megvásárolni.

1.1.1 A berendezés

Előfizetői végberendezés bármely PAL rendszerű televíziókészülék lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató által biztosított műholdvevő beltéri egységhez csatlakoztassák. A szolgáltatás átadási pontja – és egyben a Szolgáltató felelősségének határa – a műholdvevő beltéri egységen található Euro AV csatlakozó kimenet vagy a TV RF csatlakozó kimenet, illetve HDMI kimenet. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök:

- beltéri egység hozzá tartozó smart kártyával;
- kültéri egység, mint parabola antenna, fejegység, megfelelő méretű falikar vagy erkélytartó, koax kábel (a fejegységtől a szolgáltatás átadási pontjáig);
- illetve egyéb szerelési anyagok, tartozékok.

Egy televíziókészülék szolgáltatással való ellátása esetén egy single fej kerül kihelyezésre, két televíziókészülék esetén twin fej, utólag történő társkészülék igénylésénél szintén twin fej kerül kihelyezésre. Három televíziókészülék szolgáltatással való ellátása esetén egy quad fej kerül kihelyezésre.

1.1.2 A szerelések tartalma

Az alapszerelés részei:

- a kültéri egység (parabola antenna és vevőfej) felszerelése:
- az épület megfelelő tájolású függőleges oldalfalára,
- az épület megfelelő tájolású erkélykorlátjának stabilan rögzített fém elemeire;
- a parabola antenna műszeres beállítása az elvárható legstabilabb rögzítéssel;
- ablakok, oldalfal, födém átfúrása (maximum 4 átvezetésig);
- koax-és telefonkábel rögzített elvezetése a legoptimálisabb útvonalon a vevőkészülékig, kábelcsatorna szerelése nélkül;
- a csatlakozók szakszerű felszerelése krimpelő (RG6 és RJ11) szerszámok segítségével;
- az igénybejelentésben megjelölt számú beltéri egység beüzemelése egy, vagy kettő, vagy három darab televíziókészülékhez;
- az Előfizető tájékoztatása a Berendezés alapfunkcióiról és annak működéséről.

Az alapszerelésbe nem tartozó szerelési munkálatok után a szerelési díjon kívül ún. tetőre történő szerelési díjat számol fel a Szolgáltató.

A tetőre történő szerelés részei:

- tetőre történő szerelés már meglévő, statikailag megfelelő rögzítő elemre (árboc, egyéb tartozó szerkezet, ill. felület, stb.);
- lapos tetőre történő szerelés;
- tetőre szerelés, tetősíkon áthatoló árboc telepítésével,
 - amennyiben a vétel műszakilag másképpen nem biztosítható;
 - illetve, amennyiben ez az Előfizető külön kérése.

1.1.3 HBO GO szolgáltatás

Az HBO GO szolgáltatás az HBO Ceska Republika, spol. s.r.o. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján terjeszt a jogosított felhasználónak minősülő Előfizetők részére. Az HBO GO szolgáltatáson keresztül elérhető DRM védelemmel ellátott védett tartalmat a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget kizár. Az HBO GO szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. Az HBO GO tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a jogosított felhasználónak minősülő Előfizetők részére azzal, hogy az adott HBO GO tartalomra vonatkozó időablakban az Előfizető (a továbbiakban: Jogosított Felhasználó) korlátlan számban nézheti meg az adott HBO GO tartalmat.

Az HBO GO szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Jogosított Felhasználó részére biztosított, aki rendelkezik a

Szolgáltatónál (i) az HBO GO szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító HBO Super Pak vagy HBO Super MaxPak igénybevételére vonatkozó legalább 12 hónap határozott időtartamra kötött előfizetői szerződéssel, továbbá (ii) rendelkezik az HBO GO szolgáltatás igénybevételéhez szükséges legalább 1Mbps sávszélességű Internet előfizetéssel, illetve mobil és táblagépek esetében 700kbs sávszélességű Internet előfizetéssel, továbbá (iii) aki az előfizetői szerződésben tett nyilatkozata szerint az HBO GO szolgáltatást nem kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból kívánja igénybe venni valamint (iv) HBO GO szolgáltatási igényét jelezte a Szolgáltatónál és azt megrendelte, majd a kapott regisztrációs e-mail alapján (v) előzetesen felhasználóként regisztrált a www.hbogo.hu honlapon. Az HBO GO szolgáltatáshoz való hozzáférés további feltétele (i) mobil és táblagépek esetében az HBO GO Interfész (alkalmazás) letöltése az Android marketből vagy az Appstore rendszerből és (ii) az eszköz regisztráció.

Az HBO GO szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz lehet: (i) számítógép, (ii) mobil telefon (iii) tablet és a jövőben (iv) connected TV. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a www.hbogo.hu oldalon történik. Kizárólag olyan eszközök alkalmasak az HBO GO tartalmak lejátszására, amelyek megfelelnek a mindenkor <http://www.hbogo.hu> oldalon található technikai követelményeknek. Bizonyos eszközök nem támogatják a mobil hálózaton való műsorterjesztést.

A korlátozásokra vonatkozó információk szintén megtalálhatóak a www.hbogo.hu honlapon. Ezen oldal ellenőrzése minden új eszköz vásárlása, illetve regisztrációja előtt elengedhetetlenül szükséges.

2. A MŰHOLDAS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

2.1 A rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-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 időjárási viszonyok következtében, illetve a kültéri egység sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. villámcsapás, az energiaellátás hiánya) történt; valamint, ha a műholdra való rálátás a telepítést követően szűnt meg – különösen új tereptárgy építése miatt.

A jogosulatlan hozzáférés megakadályozását célozza azon eljárás, hogy amennyiben a vevőkészülék huzamosabb ideig (kb. 5-10nap) nem kapcsolódik a vevőantennára, illetve a 230V-os hálózati feszültségre legalább készenléti üzemmódban, akkor az engedélyező kódsorozat elmaradása miatt a rendszer inaktív állapotba kapcsolja a dekódolást. Az előfizető biztonságos beazonosítását követően az „újra aktiválás” 2-5 percen belül nyithatóvá teszi a vevőegységen az előfizetői csomag csatornáit. Annak érdekében, hogy ilyen esetben a szolgáltatás újból igénybe vehető legyen, az Előfizetőnek az Ügyfélszolgálaton vagy telefonon (1272 telefonszámon) vagy e-mailen be kell jelentenie, hogy a készülék áramtalan állapotban volt.

3. AZ MŰHOLDAS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, ILLETVE MEGSZÜNTETÉSE

A műholdas szolgáltatásra kötött egyedi előfizetői szerződés esetén az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizető szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe, ebben az esetben a Szolgáltató a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havi díjat vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét számítja fel.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló, a beltéri egységhez tartozó Kártyát rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán vagy a Kijelölt képviselőn keresztül személyesen visszaszolgáltatni, illetve a Berendezések leszerelésekor és a szolgáltatás kikapcsolásakor a Hivatalos szerelő számára átadni.

Az Előfizető köteles a Kártya díját megfizetni, ha

- az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás hatályosulásáig,
- vagy az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig,
- vagy az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig,

nem szolgáltatja vissza.

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizetőnek nem kell a kültéri egységet (fej, tükör) visszaszolgáltatni abban az esetben sem, ha az Előfizető azt nem vásárolta meg.

4. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTEŚÍTÉSE

Műholdas televízió szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató az Előfizető értesítésére a beltéri egységre küldött rendszerüzeneteket is felhasználja, mind általános, mind pedig egyedi értesítések közlésére az értesítés általános formái mellett, kiegészítő jelleggel.

5. A DIGITÁLIS ÉS HD MŰSOROK VÉTELEZÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK

Az Előfizető választása szerint az Egyedi Előfizetői Szerződés digitális és HD műholdas televíziószolgáltatás igénybevételére is megköthető, ha annak műszaki, technikai feltételei fennállnak. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a korábbiakban említettekén túl egy digitalis, HD jelvétele alkalmas set-top-box is.

Az igénybevételre vonatkozó részletesebb információk a B.1. Függelékben találhatók.

További feltétele a szolgáltatás igénybevételének, hogy az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy már létező előfizetés esetén, annak módosításakor, ezen igényét a Szolgáltató felé jelezze, s vele ezen szolgáltatás igénybevételéről Egyedi Előfizetői Szerződést kössön, valamint e szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezés megvételéről vagy bérletéről külön megállapodjon.

5.1 A digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-box bérlete

A Berendezés minden esetben Szolgáltató tulajdonában marad. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Berendezést rendeltetés szerűen használni és a Berendezést, valamint annak dobozát a szerződés időtartama alatt gondosan őrizni. Az Előfizető a Berendezés használatát nem jogosult másnak átengedni és a Berendezés esetleges meghibásodása esetén annak javítását nem jogosult mással elvégeztetni. Ha az Előfizetői Szerződés fennállta alatt a Berendezés vagy annak doboza megrongálódik, elvesz, eltulajdonítják, vagy a nem rendeltetés szerű használatból eredően más módon használhatatlanná válik, úgy az Előfizető köteles a B.3. Függelékben meghatározott kártérítési díjat a Szolgáltató részére megfizetni.

A Berendezés elvesztése vagy eltulajdonítása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul – személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon vagy más módon (emailben vagy a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) – értesíteni. A Berendezés ellopása esetén Előfizető köteles a rendőrségi feljelentés másolatát a Szolgáltató értesítésétől számított 5 napon belül a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

A Berendezés elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Szolgáltató az öt ért kár összegét jogosult követelni.

A nem rendeltetés szerű használat miatt bekövetkezett Berendezés csere, illetve javítás időtartamára az Előfizető nem jogosult kötbért követelni Szolgáltatótól. A csere, illetve javítás időtartamára az Előfizető az igénybe vett szolgáltatásokkal arányos, csökkentett havi díj fizetésére köteles.

Előfizetői díjtartozás esetén kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség a Berendezés pótlására.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő Berendezést rendeltetés szerű használatra alkalmas állapotban, annak dobozát pedig sértetlen állapotban visszaszolgáltatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató a Berendezés és/vagy dobozának árát, valamint esetleges további fennálló követeléseit jogosult kiszámlázni.

5.2 A digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-box megvétele

A Berendezés vételárát a B.3. Függelék tartalmazza.

5.3 A digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-box igénylésének a menete

A telepítéskor történik a Berendezés átvétele és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése is. Amennyiben már meglévő Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető igényel digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas set-top-boxot, arra az előző bekezdésben foglalt feltételekkel, és a B.1. Függelékben részletezett korlátozásokkal van lehetősége.

2013. március 1-től az 6. pontban feltüntetett konstrukció nem igényelhető:

6. A DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK

Az Előfizető választása szerint az Egyedi Előfizetői Szerződés digitális műholdas televíziószolgáltatás igénybevételére is megköthető, ha annak műszaki, technikai feltételei fennállnak.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a korábbiakban említettekén túl egy digitális jelvételezésre alkalmas HDMI kimenettel ellátott set-top-box is.

A műszaki, technikai feltételekre vonatkozó részletesebb információk a B.3. Függelékben található. További feltétele e szolgáltatás igénybevételének, hogy az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy már létező előfizetés esetén, annak módosításakor, ezen igényét a Szolgáltató felé jelezze, s vele a digitális műholdas szolgáltatás igénybe vételéről Egyedi Előfizetői Szerződést kössön, valamint e szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezés megvételéről vagy bérletéről külön megállapodjon.

6.1 A HDMI set-top-box bérlete

Bérleti szerződés megkötése esetén a Berendezés havi bérleti díj és egy egyszeri, egyösszegű kaució megfizetése ellenében kerül az Előfizető számára átadásra és beüzemelésre.

A kaucióra a Ptk. óvadéokra vonatkozó rendelkezései irányadók.

A kaució az Előfizető számára átadott, a digitális műholdas televízió szolgáltatás vételéhez szükséges HDMI kimenettel ellátott set-top-box készülék értékének fedezetül szolgál, mértéke megegyezik az Előfizetőnek felróható magatartás következtében a készülék elvesztése, eltulajdonítása, megrongálása, nem rendeltetésszerű használata esetén felszámított kártérítési díjjal.

Bérleti szerződés esetén a Berendezés minden esetben Szolgáltató tulajdonában marad.

A kaució összegét és a fizetendő havi bérleti díjat a B.3. Függelék tartalmazza.

Az Előfizető köteles a bérleti szerződés keretében a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Berendezést rendeltetésszerűen használni és a szerződés időtartama alatt gondosan őrizni. Az Előfizető a Berendezés használatát nem jogosult másnak átengedni és a Berendezés esetleges meghibásodása esetén annak javítását nem jogosult mással elvégeztetni. Ha az Előfizetői Szerződés fennállta alatt a Berendezés megrongálódik, elvesz, eltulajdonítják, vagy a nem rendeltetésszerű használatból eredően más módon használhatatlanná válik, úgy az Előfizető köteles a B.3. Függelékben meghatározott kártérítési díjat a Szolgáltató részére megfizetni, vagy ezen összeg a kaucióból kerül levonásra.

A Berendezés elvesztése vagy eltulajdonítása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul – személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon vagy más módon (emailben vagy a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) – értesíteni. A Berendezés ellopása esetén Előfizető köteles a rendőrségi feljelentés másolatát a Szolgáltató értesítésétől számított 5 napon belül a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

A Berendezés elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Szolgáltató az őt ért kár összegét a kaucióból elégíti ki. Ilyen esetben az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kaució ismételt befizetése ellenében bocsát újabb Berendezést az Előfizető rendelkezésére, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása.

A Berendezés esetleges meghibásodása miatti cseréjére a hiba megállapítását és, ha az szükséges, a kaució igazolt ismételt befizetése, illetve teljes összegére kiegészítése után 10 munkanappal kerül sor. A nem rendeltetésszerű használat miatt bekövetkezett Berendezés csere, illetve javítás időtartamára az

Előfizető nem jogosult kötbért követelni Szolgáltatótól. A csere, illetve javítás időtartamára az Előfizető az igénybe vett szolgáltatásokkal arányos, csökkentett havi díj fizetésére köteles. Előfizetői díjtartozás esetén kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség a Berendezés pótlására.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő Berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni, a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató a kaució összegéből egyenlíti ki a Berendezés árát és esetleges további fennálló követeléseit. A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben fennálló bármely követelését – ideértve az előfizetői díjtartozás vagy bérleti díjtartozás esetét is – a kaució összegéből beszámítással kielégíteni.

6.2 A HDMI set-top-box megvétele

A Berendezés vételárát, amennyiben adásvételi szerződés megkötésére kerül sor – vagyis, ha az Előfizető a bérlet helyett, a HDMI kimenettel ellátott set-top-box megvételét választja –, szintén a B.2. Függelék tartalmazza.

6.3 A HDMI kimenettel rendelkező set-top-box igénylésének a menete

Új Előfizető esetén az igénybejelentést követően, a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Igénylőt a set-top-box átvételi lehetőségéről. Az átvételkor Egyedi Előfizetői Szerződés és bérleti vagy adásvételi szerződés megkötésére is sor kerül.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződéskötést követő 48 órán belül az igényelt szolgáltatást az Előfizető részére beköti, a részére átadott Berendezést beüzemeli.

Amennyiben már meglévő Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető igényel HDMI kimenettel rendelkező set-top-boxot, arra az előző bekezdésben foglalt feltételekkel, továbbá a B.3. Függelékben meghatározott bérleti díj és kaució megfizetésének vállalásával és bérleti szerződés kötésével, vagy vételár megfizetésével és adásvételi szerződés megkötésével, de az alábbi korlátozásokkal van lehetősége:

- egy darab már meglévő bérelt set-top-box mellé igényelhető új eszközként;
- kettő vagy annál több már meglévő bérelt set-top-box mellé csak abban az esetben igényelhető, amennyiben az Előfizető az általa bérelt valamelyik set-top-boxot Szolgáltató részére visszaszolgáltatja és helyette a HDMI kimenettel rendelkező set-top-boxot átveszi;
- két darab saját tulajdonú set-top-box mellé, harmadik set-top-boxként igényli.

A HDMI kimenettel rendelkező set-top-box átvételének idejéről a Szolgáltató minden esetben előre értesíti az Előfizetőt az igénybejelentést követően, az Előfizető által meghatározott módon (emailen, telefon vagy a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül).

HDMI kimenettel rendelkező set-top-box átvételére kizárólag személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán van lehetőség.

B.1. FÜGGELÉK A műholdas televízió szolgáltatás díjai és a kapcsolódó egyéb díjak

Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor Előfizető egyszeri *szerelési díj* megfizetésére köteles. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben az előfizetői hozzáférési pont létesítését a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. alvállalkozója végzi, úgy Előfizető a szerelési díjat a helyszínen, az alvállalkozó által kiállított számla ellenében köteles megfizetni. Amennyiben a szerelést a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. munkavállalója végzi, a szerelési díjat utólag, a Szolgáltató által kiállított és az Előfizetőnek megküldött számla alapján kell megfizetni a számlán megjelölt időpontig.

A szerelési díj tartalmazza:

- a lakáson belüli coax- és telefonkábelek rögzített elvezetését a legoptimálisabb útvonalon az egy vagy kettő db vevőkészülékig, kábelcsatorna szerelése nélkül;
- az igénybejelentésben megjelölt számú beltéri egység beüzemelését egy, kettő vagy három darab TV készülékhez;
- az Előfizető számára készült tájékoztató anyagot a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított eszközök alapfunkcióiról és működéséről.

A szerelésnél *felhasznált anyagokról* a számlát a Szolgáltató utólag küldi meg Előfizető részére, melyet Szolgáltató a beüzemelési jegyzőkönyvön feltüntetett szereléshez felhasznált anyagok alapján állít ki. A felhasznált szerelési anyagokat megnevezés és mennyiség szerint a szerződéshez tartozó beüzemelési jegyzőkönyvre vezeti fel a szerelést végző szakember, melyet Előfizető aláírásával elismer és kötelezőnek fogad el.

Szerelési díjak:

Telepítés típusa	Szerelési díj
Új előfizetés esetén	
1 TV-re történő telepítés	11 500 Ft
2 TV-re történő telepítés	13 000 Ft
3 TV-re történő telepítés	14 500 Ft
Szerződés módosítása esetén:	
Meglévő 1 TV-ről 2 TV-re történő bővítés	4 500 Ft
Meglévő 1 TV-ről 3 TV-re történő bővítés	10 000 Ft
Meglévő 2 TV-ről 3 TV-re történő bővítés	10 000 Ft

1. Választható konstrukciók, feltételek

Új Előfizető a szolgáltatást 1, 2 vagy 3 tévé készülékre igényelheti. A készülékeket az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt választása szerint megvásárolhatja, vagy bérelheti.

1.1 Új előfizetőinknek SD készülék

1.1.1 Bérletes konstrukció

Előfizető az alábbi feltételekkel veheti igénybe a szolgáltatást:

Amennyiben új Előfizetőnk a beltéri egységet nem kívánja megvásárolni, lehetősége van azt a Szolgáltatótól bérelni. A beltéri egységnek plusz havi bérleti díja van, melynek díja a B3 Függelékben található.

Ez esetben:

- Egy televízióra történő megrendelés: 1 db egykártyás beltéri egység kerül beüzemelésre.
- Két televízióra történő megrendelés esetén: 2 db egykártyás, vagy egy darab kétkártyás beltéri egység kerül beüzemelésre.
- Három televízióra történő megrendelés esetén: 3 db egykártyás beltéri egység, vagy egy darab kétkártyás beltéri egység és egy egykártyás beltéri egység kerül beüzemelésre.

1.2 Meglévő Előfizetőinknek

1.2.1 Bérletes konstrukció utólagos társ beltéri egység rendelés esetén

- Egy TV-ről két TV-re történő bővítés esetén 1 db egykártyás beltéri egység kerül beüzemelésre. Ez esetben Előfizetőt a programcsomag havidíjon kívül a díjszabásban meghatározott havi bérleti díjfizetési kötelezettség terheli a második készülék után.
- Egy TV-ről három TV-re történő bővítés esetén 2 db egykártyás beltéri egység vagy 1 db kétkártyás beltéri egység kerül beüzemelésre. Ez esetben Előfizetőt a programcsomag havidíjon kívül a díjszabásban meghatározott bérleti díjfizetési kötelezettség terheli a második és harmadik készülék után.
- Két TV-ről három TV-re történő bővítés esetén 1 db egykártyás készülék kerül beüzemelésre. Ez esetben Előfizetőt a programcsomag havidíjon kívül bérleti díjfizetési kötelezettség terheli a harmadik beltéri egység után.

1.3 Digitális közszolgálati csomag

Előfizető által rendelhető digitális közszolgálati csomag igénybevételének feltételei:

1.3.1 Új megrendelés esetén

Egy televízióra, kizárólag a beltéri egység megvásárlásával vehető igénybe a szolgáltatás. A közszolgálati csomagnak a díjszabásban meghatározott havi rendelkezésre állási díja van. Előfizetőnek nincs lehetősége extra csomagra történő előfizetésre, annak igénybevételére.

1.3.2 Meglévő Előfizető esetén

Meglévő Előfizető esetében, amennyiben saját dekóderrel rendelkezik, csak 1 dekóderrel igényelhető a Közszolgálati csomag, így abban az esetben, ha Előfizető társkészülékkel vagy társkészülékekkel rendelkezik, úgy azt köteles lemondani a csomagváltást megelőzően.

Ha a dekóder Előfizetőhöz bérletes konstrukció keretén belül került kihelyezésre, úgy azt a Közszolgálati csomagra történő előfizetéskor köteles megvásárolni, mely mellett nincs lehetősége extra csomag igénybevételére, extra csomagra történő előfizetésre.

Dekóder - közszolgálati csomagváltás esetén történő - megvásárlása esetén Szolgáltató az általa eladott készülékre egy év garanciát vállal. Az egyéb, más díjcsomagot választó és bérletes konstrukciót megjelölő új Előfizetőknél a szerződéskötést követő három hónapon belül nincs lehetősége áttérni a közszolgálati csomagra.

Ezen szolgáltatás előfizetése esetén Előfizetőre jelen ÁSZF valamennyi rendelkezése kötelező.

A használt dekóder ára a díjszabásban meghatározott táblázat szerint került meghatározásra (a jelen pontban feltüntetett árak 2017. október 23-ig érvényesek):

Előfizetőnél lévő készülék	készülék ára
3 hónap - 1 év	15 000 Ft
1-2 év	10 000 Ft
3 év-	5 000 Ft

1.4 Társasházi Plusz Program megrendelése esetén alkalmazandó feltételek

A szolgáltatás kiépítésének, igénybevételének alapfeltétele a vételhez szükséges 2 polár kihelyezhetősége vagy telepíthetősége. Ennek hiányában Szolgáltató a kiépítést nem vállalja.

Amennyiben a Berendezés felszerelésére lakótelepi házban (panel, blokkház) – 8 vagy annál több lakást tartalmazó tömbházban – kerül sor, függetlenül az igényelt Berendezés típusától, Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a társasházi kiépítéshez előfeltételként szabja a társasházból jelentkező leendő Előfizetők írásbeli szándéknyilatkozatát. A jelentkezők számának és a nyilatkozatoknak a társasházban lévő lakások 50%-os arányát kell elérnie a kiépítés megkezdéséhez.

Ezen szerelési munkálatok elvégzésének további feltételei:

- a szolgáltatáshoz szükséges rendszert az épületben a Szolgáltató által megbízott személy vagy vállalkozás végezheti el (csillagpontos rendszer kiépítése);
- a Társasház képviselőjére jogosult személy beleegyező nyilatkozata.

A tényleges kiépítés feltételei házanként eltérőek lehetnek, melyek megállapításához Szolgáltató minden esetben helyszíni felmérést végez.

A gerinchálózat kiépítésének teljes költsége a Szolgáltatót terheli. A kiépített kábel és eszközrendszer a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

A fent említett feltételek meglétének hiányában a csatlakoztatásra nincs lehetőség, illetve arra kizárólag a jelen kedvezménytől eltérő, s a Szolgáltató által külön megállapított, egyedi feltételek figyelembe vételével kerülhet sor. Amennyiben jelen pontban foglalt feltételek bármelyike is hiányzik, az Előfizető nem jogosult a jelen pontban meghatározott díj ellenében igénybe venni a szolgáltatást.

1.5. DIGI Smart CAM és smart kártya (2016. szeptember 1-jétől nem igényelhető):

A műholdas adások szélesebb körű vételéhez bevezetésre kerül a CA modul egység, a DIGI SmartCAM, ami egy NAGRA CI+ fogadó egységből és egy hozzá rendelt NAGRAVISION kódkártyából áll.

A DIGI Smart CAM és smart kártya a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi, az eszköz tulajdonjoga az Előfizetőre nem száll át. Az Előfizető a rendelkezésére bocsátott DIGI Smart CAM-ért és a smart kártyáért teljes körű felelősséget vállal. A kártérítési díjakat a B3 Függelék tartalmazza.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Végberendezés (tévékészülék) helytelen beállításáért, a Végberendezés (tévékészülék) hibájából eredő károkért.

A DIGI Smart CAM-et és smart kártyát a Szolgáltató összepárosítja, így ezek más eszközökkel nem használhatók.

A Végberendezések behangolását, az eszköz telepítését, a televízió alkalmasságának ellenőrzését a Szolgáltató kiszállási díj ellenében biztosítja. A Végberendezés (tévékészülék) műszaki alkalmatlanságából, technikai paramétereiből, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Egy Előfizető maximum kettő darab DIGI Smart CAM igénybevételére jogosult. Az eszköz igénybevételére vonatkozó bérleti díjat a B3 Függelék tartalmazza. Film Now és/vagy HBO előfizetés esetén az első DIGI Smart CAM bérleti díját a Szolgáltató elengedi a Film Now és/vagy HBO előfizetés ideje alatt. A Film Now és/vagy HBO előfizetés megszűnésekor az Előfizető a (első) DIGI Smart CAM bérleti díjának megfizetésére köteles.

A jelen mellékletben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató ÁSZF Törzs dokumentuma alkalmazandó.

1.5.1 A DIGI Smart CAM működésének minimum feltételei:

- a DIGI Smart CAM minden olyan televíziókészülékbe behelyezhető, ami alkalmas a műholdas adások vételére (DVB-S vagy DVB-S2 tunerrel rendelkezik) és CI+ típusú CA modulok fogadására alkalmas modulfogadó egységgel rendelkezik. Ezen műszaki paraméterek meglétéről az Előfizetőnek előzetesen tájékozódnia kell;
- a DIGI Smart CAM minden olyan set-top-box berendezésbe behelyezhető, ami alkalmas a műholdas adások vételére (DVB-S vagy DVB-S2 tunerrel rendelkezik) és CI+ típusú CA modulok fogadására alkalmas modulfogadó egységgel rendelkezik. Ezen műszaki paraméterek meglétéről az Előfizetőnek előzetesen tájékozódnia kell; a DIGI Smart CAM alkalmas az összes DIGI által továbbított műholdas adás vételére, azonban a DVB-S tunerrel rendelkező fogadó egység csak az SD felbontású csatornák vételére
- alkalmas, a DVB-S2 tunerrel rendelkező egység úgy az SD, mind a HD minőségben sugárzott csatornák vételére alkalmas;
- a DIGI Smart CAM-mel letöltött csatornalisták frissítését az Előfizető végzi el.

Minden saját készülék által letöltésre kerülő csatornalista egyedi sorrendű, így a preferált csatorna sorrendjét az Előfizetőnek kell beállítania.

Igény esetén az ÁSZF-ben meghatározott díjazás ellenében a Szolgáltató vállalja a DIGI Smart CAM beállítását. Meghibásodás esetén a DIGI Smart CAM a hozzá tartozó smart kártyával együtt kerül kicserélésre.

1.6. A DIGITÁLIS ÉS HD MŰSOROK VÉTELEZÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK

Valamennyi konstrukcióra (bérlés/vásárlás) alkalmazandó feltételek:

- Előfizetésenként maximum 3 darab digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas beltéri egység igényelhető. A 3 darab HD beltériből maximum 2 darab kérhető bérleti konstrukcióval, a 3. kizárólag vásárlással igényelhető.
- Közzszolgálati és DIGIMINI programcsomag mellé nem igényelhető a beltéri egység.
- A HD csatorna vételére alkalmas beltéri egység bérleti díja: **500 Ft / hó**

1.6.1 A beltéri egység cseréje

Amennyiben a már meglévő Előfizető digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas beltéri egységre vagy DIGI Smart CAM-re szeretné cserélni meglévő beltéri egységét, úgy arra az alábbiak szerint van lehetősége:

- a. az Előfizető a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatain személyesen jelentheti be igényét a cserére vonatkozóan, régi készülékének egyidejű leadása mellett.
- b. az Előfizető a Szolgáltató hivatalos elérhetőségein jelezheti cserére vonatkozó igényét, mely esetben a Szolgáltató a telepítési helyre viszi ki a készüléket, azonban ez esetben kiszállási díj kerül kiszámlázásra.

Az Előfizető választása szerint az új beltéri egységet vagy megvásárolja, vagy bérl. Az Előfizető a DIGI Smart CAM-et bérl.

Amennyiben az Előfizető korábban a Szolgáltatótól már megvásárolt HD beltéri egységet kíván lecserélni, és azt a Szolgáltatónak leadja, úgy azt az alábbi táblázatban jelölt értékben a Szolgáltató beszámítja (a jelen pontban feltüntetett árak 2017. október 23-ig érvényesek):

Vásárlástól eltelt idő	Bruttó díj
- 3 hónap	10.000 Ft
4-6 hónap	8.000 Ft
7-12 hónap	6.500 Ft
12-24 hónap	5.000 Ft

Amennyiben az Előfizető csak DUAL típusú beltéri egységgel rendelkezik, és digitális és HD csatornák vételezésére alkalmas Berendezést igényel, úgy ebben az esetben nincs lehetősége a személyes ügyfélszolgálaton történő cserére. DUAL típusú beltéri egység cseréjére kizárólag helyszíni csere útján van lehetőség. DUAL típusú beltéri egység cseréje esetén a kiszállási díjon felül a szerelésnél felhasznált anyagok ellenértéke is fizetendő.

B.2. FÜGGELÉK A műholdas televízió szolgáltatás, valamint a HDMI kimenettel rendelkező set-top-boxok műszaki, technikai feltételi, illetve a műholdas televízió szolgáltatás minőségi paramétereit

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 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.

1.3 Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 Eltérés esetén tett intézkedések:

Ha az új hozzáférési idő tekintetében túllépne a vállalt értéket akkor az összes folyamatban részt vevő osztály intézkedését kell elrendelni kezdve az igénybejelentéstől egészen a bekötésig.

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

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:

Szolgáltató hiba behatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.4 Hibabejelentés:

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

2.5 Kizárt esetek:

- végberendezés hibája (pl. TV készülék)
- 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.

2.8 Eltérés esetén tett intézkedések:

Ha a hibaelhárítás idejében túllépne a vállalt értéket, akkor az adott területet kell felszólítani a sürgős intézkedésre a hiba rögzítésétől a helyszínen végzett tényleges javításáig terjedően.

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.

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 szolgáltatni.

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.

3.6 eltérés esetén tett intézkedések:

Ha a rendelkezésre állás tekintetében túllépnénk a vállalt értéket, akkor a head-end team-et, (a műsorjel-továbbításért felelős osztályt) kell értesíteni, illetve felszólítani a javításra.

célérték:	95 %
-----------	------

4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK (hálózati minőségi célérték)

4.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - legfeljebb 120 másodperc - értéken belül lekezelte 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 jelentkező hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát.

4.3 Eltérés esetén tett intézkedések:

Ha a telefonos ügyfélszolgálatunk 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya túllépi a vállalt értéket, akkor a call center osztályt kell értesíteni, illetve felszólítani a javításra.

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

5. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

5.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer Előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer Előfizető]

5.2 Értelmező kiegészítések:

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

5.3 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]

5.4 Minőségi mutató származtatása:

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

6. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

6.1 Minőségi mutató meghatározása:

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

6.2 Értelmező kiegészítések:

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

6.3 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]

6.4 Minőségi mutató származtatása:

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

7. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

7.1 Minőségi mutató meghatározása:

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

7.2 Értelmező kiegészítések:

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

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

7.3 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]

7.4 Minőségi mutató származtatása:

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

8. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

8.1 Minőségi mutató meghatározása:

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

8.2 Értelmező kiegészítések:

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

8.3 Kizárt esetek:

- a számlapanasz
- a minőségi panasz

8.4 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]

9. MŰHOLDAS DIGITÁLIS MŰSORJEL-TOVÁBBÍTÁSRA MEGHATÁROZOTT MINŐSÉGI JELLEMZŐK AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (egyedi minőségi célérték) (BER, MER, C/N)

9.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi frekvencia és polár modulációs-hibaaarányának, bit-hibaaarányának és jel-zaj viszonyának az esetek 80 %-ában teljesített értéke. Ennek meghatározása az ország területéről reprezentatívan összegyűjtött adatlapok alapján történik.

9.1.1 A mérést végző munkatársak feladata:

A fenti mérési pontokon, kalibrált műholdas mérőműszerrel meg kell mérni valamennyi frekvencia és polár:

- bithibaaarány hibajavítás előtt
- bithibaaarány hibajavítás után
- modulációs hibaaarányát
- jel-zaj viszonyát

megnevezés	célérték:
bithibaaarány hibajavítás előtt	< 0,003
bithibaaarány hibajavítás után	< 0,00000001
modulációs hibaaarány	> 8 dB
jel-zaj viszony	> 9 dB

B.3. FÜGGELÉK A Szolgáltató által alkalmazott műholdas szolgáltatás díjsomagjai, díjszabásai

Előfizetői csomagok havi díjai 2016. október 31-ig:

Előfizetői csomag megnevezése	Előfizetői csomag díja
DIGIMINI havi díja	1.400 Ft
DIGITV havi díja	3.000 Ft
DIGI Film	300 Ft
Felnőtt csomag	10 Ft
Digitális közszolgálati csomag rendelkezésre állási díja	1.200 Ft
HBO Super Pak havi díja	3.000 Ft
HBO Super MaxPak havi díja	3.600 Ft
FilmMix csomag	500 Ft

Előfizetői csomagok havi díjai 2016. november 1-jétől:

Előfizetői csomag megnevezése	Előfizetői csomag díja
DIGIMINI havi díja	1.700 Ft
DIGITV havi díja	3.300 Ft
Film Now	300 Ft
Felnőtt csomag	10 Ft
Digitális közszolgálati csomag rendelkezésre állási díja	1.200 Ft
HBO Super Pak havi díja	3.000 Ft
HBO Super MaxPak havi díja	3.600 Ft
FilmMix csomag	500 Ft

A FilmMix csomag havi díja 2018. január 1-jétől:

Előfizetői csomag megnevezése	Előfizetői csomag díja
FilmMix csomag	400 Ft

DIGI és a DIGI+ csomagok 2015. július 1. napjától nem igényelhető díjsomagok.

Az HBO Pak és az HBO MaxPak, valamint a CINEMAX csomagok 2016. február 1. napjától nem igényelhető díjsomagok.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett Előfizetőnek, kivéve, ha az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

2015. július 1. napjától a DIGI és a DIGI+ csomagok már nem igényelhető csomagok:

Előfizetői csomag megnevezése	Előfizetői csomag díja
DIGI havi díja	2.700 Ft
DIGI+ havi díja	3.000 Ft

2015. szeptember 1. napján megszűnik a DIGI és DIGI+ díjcsomag. Azok az Előfizetők, akik 2015. július 1. napja előtt DIGI, illetve DIGI+ műholdas televízió szolgáltatásra kötöttek előfizetői szerződést, 2015. szeptember 1. napjától átkerülnek a DIGITV csomagba. Azok az Előfizetők, akik a DIGI illetve DIGI+ csomagra határozott idejű előfizetői szerződést kötöttek, ők a határozott idő lejártát követően- az Előfizető ellenkező nyilatkozata hiányában- automatikusan a DIGITV szolgáltatást vehetik igénybe, az ÁSZF „B” Mellékletének „B.3” Függelékében meghatározott havi díjért.”

2016. február 1. napjától az HBO Pak, az HBO MaxPak és a CINEMAX csomagok már nem igényelhető csomagok:

Előfizetői csomag megnevezése	Előfizetői csomag díja
HBO Pak havi díja	3.000 Ft
HBO MaxPak havi díja	3.600 Ft
CINEMAX havi díja	1.200 Ft

Egyszeri díjak

Díj megnevezése	Összege
Belépési díj	500 Ft
Szerelési díj (1 db TV-re)	11.500 Ft
Szerelési díj (2 db TV-re)	13.000 Ft
Szerelési díj (3 db TV-re)	14.500 Ft
Szerelési díj (társkészülék esetén, 2. készülék)	4.500 Ft
Szerelési díj (társkészülék esetén, 3. készülék)	10.000 Ft
Szerelési díj (társkészülék esetén, 2. és 3. készülék)	10.000 Ft
Kártya aktiválási díj (kártyánként)	6.000 Ft
Áthelyezés (1 le és 1 felszerelés díja)	5.000 Ft
Áthelyezési díj (épületen belül)	10.000 Ft
Kiszállás díja	5.000 Ft
Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj	2.500 Ft
Szerződéses adatok módosításának díja	Ingyenes
Szerződés átírása (új tulajdonosra)	3.600 Ft
A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke	Szolgáltató nem alkalmaz díjat
Korlátozás feloldási díj	2.500 Ft
Kikapcsolt szolgáltatás visszakapcsolási díja	3.600 Ft
Kártyapótlás díja kártyánként (elveszett vagy megrongálódott kártya pótlása esetén)	6.000 Ft
Kártyapótlás díja kártyánként (az eszköz nem rendeltetésszerű használatának betudhatóan elveszett vagy megrongálódott kártya pótlása esetén)	10 000Ft
Programcsomag módosítás díja	1.200 Ft
HDMI Set-top-box vételára	70.000 Ft
HD beltéri egység vételára	15.000 Ft
HD beltéri egység csere kiszállási díj	4.000 Ft
DIGI Smart CAM csere kiszállási díj	4.000 Ft
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1.000 Ft
Tetőre történő szerelés	5.000 Ft
Rezsi, órabér (szerelésnél)	5.000 Ft

Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft
Hangfelvétel másolásának díja	1.000 Ft
Fizetési felszólítás értesítés	600 Ft
Díj megnevezése	Összege
Szolgáltatás korlátozás értesítés	1.000 Ft
Értesítés felmondásról	900 Ft
Csekk pótlásának díja	500 Ft
Számlamásolat kérésének díja	1.000 Ft

Egyéb havi díjak

Díj megnevezése	Összege
DIGITV Programcsomag szünetelési díja (Előfizető kérésére történő szünetelés esetén)	500 Ft
DIGI+ Programcsomag szünetelési díja (Előfizető kérésére történő szünetelés esetén)	500 Ft
DIGI Programcsomag szünetelési díja (Előfizető kérésére történő szünetelés esetén)	400 Ft
DIGIMINI Programcsomag szünetelési díja (Előfizető kérésére történő szünetelés esetén)	250 Ft
HDMI Set-top-box havi bérleti díja	1.000 Ft
HD beltéri egység havi bérleti díja	500 Ft
SD beltéri egység havi bérleti díja	300 Ft
DIGI Smart CAM bérleti díja	200 Ft

Kártérítési díjak

Anyag megnevezése	Bruttó ár	Egység
Egykártyás beltéri egység	15.000 Ft	/darab
Kétkártyás beltéri egység	20.000 Ft	/darab
Smart kártya	10.000 Ft	/darab
HDMI Set-top-box	60.000 Ft	/darab
Tápkábel, 230 V	200 Ft	/darab
SCART kábel vegyes	400 Ft	/darab
SCART HD MINI DIN 9 PIN kábel	900 Ft	/darab
RCA kábel vegyes	400 Ft	/darab
RCA-SCART kábel	400 Ft	/darab
HDMI kábel	1.500 Ft	/darab
Infraport	200 Ft	/darab
Távkapcsoló	2.000 Ft	/darab
Kaon NA 1000HD doboz	500 Ft	/darab
DIGI Smart CAM	8.000 Ft	/darab
DIGI Smart CAM smart kártya	2.000 Ft	/darab
Külső tápegység	1.600 Ft	/darab

Szerelésnél felhasznált anyagok árlistája

Anyag megnevezése	Bruttó ár	Egység
3 LÁBÚ ANTENNAÁLLVÁNY (1,2M)	15 000 Ft	/darab
110 CM PARABOLA ANTENNA	14 500 Ft	/darab
ALÁTÉT	30 Ft	/darab
ÁRBÓCBILINCS VEGYES	190 Ft	/darab
ÁRBÓCSAPKA	25 Ft	/darab
ÁRBÓCCSŐ HORGANYZOTT 1,5M 5/4"	2 650 Ft	/darab
ÁRBÓCCSŐ HORGANYZOTT 2M 5/4"	3 050 Ft	/darab
ÁRBÓCCSŐ HORGANYZOTT 3M 5/4"	4 400 Ft	/darab
AUDIO-VIDEO KÁBEL	400 Ft	/darab
BETON JÁRDALAP	600 Ft	/darab
CSATLAKOZÓ, TELEFON	16 Ft	/darab
CSATLAKOZÓ, F15-1 (RG11 TŰS)	180 Ft	/darab
CSAVAR 8x100	45 Ft	/darab
CSAVAR 8x120	50 Ft	/darab
CSÓTARTÓ TRAPÉZ 20 CM	1 250 Ft	/darab
CSÓTARTÓ TRAPÉZ 30 CM	1 400 Ft	/darab
CSÓTARTÓ TRAPÉZ 40 CM	1 550 Ft	/darab
ELTARTÓ (ERKÉLY) 20 CM	2 500 Ft	/darab
ELTARTÓ (ERKÉLY) 40 CM	2 650 Ft	/darab
ELTARTÓ (ERKÉLY) 60 CM	3 100 Ft	/darab
F CSATLAKOZÓ RG-6	40 Ft	/darab
FALIKAR C35	1 150 Ft	/darab
FALIKAR C45	1 150 Ft	/darab
FALITARTÓ TALPAS 30 CM	2 550 Ft	/darab
FALITARTÓ TALPAS 40 CM	2 800 Ft	/darab
FALITARTÓ TALPAS 60 CM	3 400 Ft	/darab
FEJ, LNB OKTO	12 500 Ft	/darab
FEJ, LNB QUAD	4 350 Ft	/darab
FEJ, LNC	1 100 Ft	/darab
FEJ, TWIN LNB	3 000 Ft	/darab
FEJ QUATTRO	4 200 Ft	/darab
F-TOLDÓ	50 Ft	/darab
HDMI KÁBEL	700 Ft	/darab
KÁBEL KOAX RG-6	50 Ft	/méter
KÁBEL KOAX RG-6, ÖNTARTÓS	60 Ft	/méter
KÁBEL, RG11 FÖLD	150 Ft	/méter
KÁBEL, RG11 LÉG	160 Ft	/méter
KÁBEL, TELEFON	20 Ft	/méter
KÁBELKÖTEGELŐ 140	5 Ft	/darab
KÁBELKÖTEGELŐ 200	10 Ft	/darab
KÁBELKÖTEGELŐ 290	15 Ft	/darab
KÁBELRÖGZÍTŐ BILINCS (RG-6)	5 Ft	/darab
KOAX DUGÓ FÉM	110 Ft	/darab
KOAX HÜVELY FÉM	100 Ft	/darab
MENETESSZÁR 8 MM	250 Ft	/darab

MULTISWITCH 12-ES	20 000 Ft	/darab
Anyag megnevezése	Bruttó ár	Egység
MULTISWITCH 8-AS	15 500 Ft	/darab
MULTISWITCH 4-ES	10 500 Ft	/darab
SAT-TV DIPLEXER	950 Ft	/darab
SCART-HD MINI DIN 9 PIN KÁBEL	900 Ft	/darab
SCART-RCA adapter	400 Ft	/darab
SPLITTER 2-ES SAT-OS (4dB)	450 Ft	/darab
TALPBILINCS	750 Ft	/darab
TETŐLEMEZ, BRAMAC	6 100 Ft	/darab
TETŐLEMEZ, MŰANYAG	400 Ft	/darab
TIPLI + CSAVAR HŐSZIGETELÉSHEZ 4db	600 Ft	/darab
TIPLI+CSAVAR FALITARTÓHOZ 4 db	300 Ft	/darab
TIPLI 12X100	50 Ft	/darab
TIPLI 12X120	50 Ft	/darab
TÜKÖR+SZERELÉSI KELLÉKEK	6 000 Ft	/darab
VEGYES CSAVAR	35 Ft	/darab
VEGYES TIPLI	50 Ft	/darab
TETŐLEMEZ, MŰANYAG GUMI VÍZZÁRÓVAL	1000 Ft	/darab

A fenti árak, díjak az ÁFÁ-t tartalmazzák.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az általa biztosított akciók, kedvezmények keretében a fenti áráktól eltérő díjszabást állapítson meg.

B.4. FÜGGELÉK Műholdas műsorszórás műszaki paraméterei

Rendelkezésre állási terv					
		Satellite pozíció:	IS-1002 @ 359.00°E	Total lease resource [MHz]:	72.0
Riport készült a:	Digi TV / Budapest-nek	Transponder:	312/312 (S3/S3)	Total D/L EIRP Avail. at be/bp [dBW]:	45.1 / 53.4
		Sat. TWT Power [Watts]:	161.4	Total D/L EIRP Used at be/bp [dBW]:	45.1 / 53.4
Opportunity-ID / SSR-ID	1-242KJ-v6	Sat. D/L EIRP at be/bp [dBW]:	46.7 / 55.1	Total BW Used [MHz]:	72.0
Készült	Date: 12 Apr 2005	SFD at be/bp [dBW/m²]:	-77.4 / -84.4	Xp Operational Mode: Two-carrier	OBO= -1.7 dB
		Band Up/Dw [MHz]:	(13919 - 13991) / (12669 - 12741)		
Alkalmazás:	STRIP7 v1.5.0f	Polarization Up/Dw:	V / H		

Antennas	Diameter [m]	Gtx [dBi]	G/T [dB/K]	Latitude [°N]	Longitude [°E]	Xpol [dB]	Location (Nearest City and Country)	Notes	TOTAL HPA Power [W]
HUB									
BUCH63	6.3	57.5		44.53	40569		Budapest - Hungary		580
Remotes								Grid for Remotes = 0.04°	
Rem-1	0.60		15.2			26.0	According to attached plot	G/T @ 35.0°EL angle; Tlna = 57.0°K; VSWRlna = 2.2; Feed losses = 0.2 dB	
Rem-2	0.76		17.3			26.0	According to attached plot	G/T @ 35.0°EL angle; Tlna = 57.0°K; VSWRlna = 2.2; Feed losses = 0.2 dB	

Per Carrier Link Parameters and Results

Tx E/S	Rx E/S	Carrier Type #, Type, [LR, OH, FEC, RS, modulation]	Noise BW	Space Factor	Alloc. BW	PEB	b.e. D/L EIRP	C/N thresh.	Clear Sky C/N	Eb/No thresh.	Clear Sky Eb/No	Link Availab .	U/L EIR P	HPA size	HPA OBO	WGL	UPC	Gx app rvl
			[MHz]	(Roll-off)	[MHz]	[MHz]	[dBW]	[dB]	[dB]	[dB]	[dB]	[dB]	[%/yr]	[dB W]	(Watt)	[dB]	[dB]	[dB]
BUDH63	Remotes	2 x DIGI (37.3 Mbps, OH=0.0%, 3/4 FEC, RS=188/204, QPSK)	27.00	1.33	36.00	36.0	42.0	7.3	9.0-11.1	5.9	7.6-9.7	>= 99.50	76.1	290.0	3.0	3.0	0.0	n/a
		TOTAL:			72.00	72.0	45.0											

