

4. sz. Melléklet

a Médiaszolgáltató Előfizetőkkel kapcsolatos ellenőrzésének (audit) szabályai

A jelen melléklet elválaszthatatlan része a Magyar RTL Televízió Zrt. jelenleg RTL Klub elnevezésű Lineáris audiovizuális médiaszolgáltató terjesztésére vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF).

A jelen mellékletben nagybetűvel jelölt kifejezések az ÁSZF I. pontjában meghatározott jelentéssel bírnak.

1. Az ellenőrzés (audit) célja és alapelvei

A Műsorterjesztő köteles az Előfizetőkkel kapcsolatos adatokat naprakész módon, pontosan és hitelesen nyilvántartani, és lehetővé tenni, hogy ezen adatokat (különösen az Előfizetői létszámot) Médiaszolgáltató vagy az általa igénybe vett közreműködő megfelelő módon, a Műsorterjesztő szokásos munkaidejében betekintés útján ellenőrizhesse az Egyedi Szerződés illetőleg a Szerződés időtartama alatt és annak lejáratát követő 6 hónapon belül.

Az ellenőrzés célja, hogy a vizsgált intervallum vonatkozásában minden kétséget kizáróan megállapítható legyen, hogy a Műsorterjesztő által a Médiaszolgáltató felé jelentett Előfizetői adatok a valóságnak megfeleltek-e. Ennek megfelelően a vizsgálat során a Műsorterjesztő köteles minden olyan, a későbbiekben részletezett adatot rendelkezésre bocsátani, ami a fenti célkitűzés megvalósulását lehetővé teszi.

Az ellenőrzés megtagadása vagy megakadályozása, az elégtelen adatnyilvántartás, vagy adatszolgáltatás miatt meghiúsult vizsgálat a Műsorterjesztő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül és az ÁSZF-ben meghatározott szankciókat vonja maga után.

A Médiaszolgáltató jogosult az ellenőrzés lefolytatására közreműködőt igénybe venni, akiért úgy felel, mintha saját maga járt volna el.

Annak érdekében, hogy a valós Előfizetői szám utólag biztonsággal megállapítható legyen, a Műsorterjesztő az alábbi adatokat köteles rögzíteni, tárolni és 5 évig megőrizni a szolgáltatásával kapcsolatban:

- az Előfizetők (külön nyilvántartva az Egyéni és az Üzleti Előfizetőket, Üzleti Előfizetők esetén a vételi helyeket is);
- a programcsomagok és azok árai;
- a programcsomagok változtatásai és a változtatás által érintett előfizetői díjak;
- a szolgáltatás során meghatározott előfizetői körnek biztosított ingyenes kedvezmények (VIP státusz) és mozgások.

Az ellenőrzés kizárólag a fentiekben meghatározott célból végezhető, így az nem terjedhet ki a Műsorterjesztő általános illetve egyéb tevékenységeinek vizsgálatára, illetve nem tekinthető számviteli értelemben vett könyvvizsgálatnak. Éves beszámolók, mérleg, eredmény kimutatás, főkönyvi kivonat a Médiaszolgáltató által nem vizsgálható.

Az ellenőrzés során a felek a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek figyelembevételével a legmesszebbmenőig együttműködni kötelesek, továbbá kötelesek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint más kapcsolódó jogszabályok rendelkezéseit és céljait betartani. Az egyedi előfizetői szerződések személyes adatokra vonatkozó része – az előfizető kifejezett hozzájárulása kivételével – nem képezheti a vizsgálat tárgyát.

Az ellenőrzést végző személyek nem jogosultak a Csatorna Előfizetőire vonatkozó, fentiek szerinti adataival össze nem függő információkhoz hozzájutni, különösen nem jogosultak a Műsorterjesztő által terjesztett egyéb csatornák, műsorok előfizetői létszámát, adatait, valamint a Műsorterjesztő gazdasági tevékenységét megfigyelni, ellenőrizni.

Az ellenőrzési eljárás lefolytatására a Médiaszolgáltató 1 éves időtartamú Egyedi Szerződés esetében legfeljebb 1 alkalommal, 1 évnél hosszabb időtartamú Egyedi Szerződés vagy Szerződés esetében 12 naptári hónaponként legfeljebb 1 alkalommal jogosult.

Az ellenőrzés költségét – a 2.6. pontban meghatározott kivételekkel - a Médiaszolgáltató viseli. Az ellenőrzéshez szükséges eszközöket, szoftvereket stb. Médiaszolgáltató köteles saját költségén biztosítani.

Az ellenőrzés során a Műsorterjesztő bármikor jogosult saját költségén – a szakmai érdekképviseleti szerve által kijelölt vagy felkért – megfigyelő részvételét kezdeményezni és a megfigyelő jogosult az ellenőrzés teljes időtartama alatt jelen lenni, valamint véleményt mondani az ellenőrzésről. A megfigyelő álláspontját a jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

2. Az ellenőrzés (audit) menete

2.1 Értesítés

A Médiaszolgáltató jogosult és köteles ellenőrzési szándékáról a Műsorterjesztőt legalább 15 munkanappal korábban írásban értesíteni.

Az értesítésnek tartalmaznia kell az audit javasolt időpontját és időtartamát, valamint szükség szerint tartalmazza a Médiaszolgáltató által igénybe vett közreműködő megnevezését.

A Műsorterjesztő az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül jelezheti, ha a vizsgálat javasolt időpontjával vagy a Médiaszolgáltató által igénybe vett közreműködő személlyel vagy céggel szemben kifogása van. A Műsorterjesztő a kifogását köteles megindokolni. A Médiaszolgáltató által igénybe vett közreműködő személyt vagy céget a Műsorterjesztő csak megalapozott szakmai és/vagy üzleti összeférhetlenségi okokra való hivatkozással utasíthatja vissza. Amennyiben a Műsorterjesztő kifogása alapos, úgy a felek a közreműködő személyének kérdésében jóhiszemű tárgyalások során egyeztetnek és 15 napon belül kötelesek megállapodni. Amennyiben ezen határidő alatt a felek között a közreműködő személyének vonatkozásában megállapodás nem jön létre, úgy a Médiaszolgáltató jogosult új közreműködő kijelölésére, amellyel szemben a Műsorterjesztő kifogással nem élhet.

A vizsgálat legkorábban a Médiaszolgáltató értesítésének Műsorterjesztő által történt kézhezvételétől számított 15 munkanap elteltével kezdhető meg. A Műsorterjesztő jogosult objektív okokra hivatkozással a kezdési időpontot legfeljebb 1 alkalommal és legfeljebb 5 nappal későbbi időpontra módosítani. A Műsorterjesztő és a Médiaszolgáltató közvetlen írásbeli egyeztetése és egyetértése alapján más kezdési időpont is meghatározható.

2.2 Helyszíni ellenőrzés

A felek által előzetesen egyeztetett napon a Médiaszolgáltató vagy közreműködője munkaidőn belül a Műsorterjesztő székhelyén/ügyfélszolgálatán kezdi meg az ellenőrzést és az ellenőrzés lefolytatására is itt kerül sor.

Műsorterjesztő képviselője köteles rendelkezésre állni, illetve köteles azon munkatársainak rendelkezésre állását biztosítani, akik az ellenőrzés sikeres lefolytatásához szükséges adatokhoz hozzáférnek, illetve azokat biztosítani tudják. Ez a személy alapesetben a Műsorterjesztő törvényes képviselője, hacsak a törvényes képviselő a vizsgálat megkezdése előtt írásban nem ad meghatalmazást erre bármely megbízottjának. A Műsorterjesztő törvényes képviselője vagy meghatalmazottja köteles a vizsgálat célja érdekében együttműködni, az auditorok kérdéseire hivatalosan válaszolni, illetve a szükséges dokumentumok hozzáférhetőségéről – a helyszínen azonnal, de legkésőbb a Médiaszolgáltató által történő megjelöléstől számított 1 munkanapon belül – gondoskodni. A Médiaszolgáltató köteles a megkért dokumentumok ellenőrzését a rendelkezésre állástól számított 1 munkanapon belül megkezdeni és lehetőség szerint elvégezni.

A fent leírt adathozzáférési feltételek maradéktalan teljesülése esetén felek törekednek arra, hogy a helyszíni vizsgálat időtartama az összes szükséges adat rendelkezésre bocsátását követő legfeljebb 5 munkanapon belül befejeződjön. A helyszíni vizsgálat időtartama a vizsgált rendszer fejállomásainak és adatnyilvántartásának komplexitása függvényében azonban ennél több munkanapot is igényelhet, amelyről és annak indokairól a vizsgálatot végző személyek a helyszínen tájékoztatják a Műsorterjesztő képviselőjét.

2.3 Adatszükséglet

Az ellenőrzés során vizsgálandó adatok köre az alábbiakra terjed ki:

- A Csatorna melyik programcsomagban kerül terjesztésre;
- Az adatbázisban, ügyfélnyilvántartásban, számlázó rendszerben és/vagy papír alapú nyilvántartásban szereplő előfizetői számok elemzése a vizsgált időpontra vonatkozóan, Egyéni és Üzleti Előfizetőnkénti és a szolgáltatásba bevont területek és/vagy fejállomásonkénti bontásában;
- Az Előfizetők nyilvántartására alkalmazott módszer egységesség, visszakövethetőség szempontú vizsgálata.

Amennyiben a Műsorterjesztő zárt és minőségbiztosított (akkreditált, minőségi tanúsítvánnyal bíró) nyilvántartási rendszert alkalmaz, és ezen nyilvántartási rendszer hitelt érdemlően felhasználható adatokat biztosít az utólagos előfizetői létszám vizsgálatra vonatkozólag, ebben az esetben a vizsgálat elsődleges célja a rendszer valós zártságára és arra terjed ki, hogy azt nem kerültk-e meg. Zárt, akkreditált rendszernek minősíthető az ISO minősítésű nyilvántartó rendszer, vagy amelynél a szerződések nyilvántartása és a számlázási folyamatok elválaszthatatlanul összekapcsolódnak, azokat megkerülni, vagy visszakövethetetlenül módosítani nem lehet.

Amennyiben nem áll fenn az előző pontban meghatározott paraméterekkel bíró nyilvántartó rendszer, illetve felmerül a gyanúja a zárt rendszer megkerülésének, vagy a rendszerből kinyert adatok nem biztosítják hitelt érdemlően a létszámadatokat, úgy Műsorterjesztő a helyszínen az alábbi adatokhoz való hozzáférést köteles biztosítani, vagy azokba betekintést köteles engedni a Médiaszolgáltató részére:

- Számítógépes adatbázis és szoftver adatai;
- A Csatorna melyik programcsomagban érhető el, hónapra vetítve (ÁSZF, NMHH);
- A programcsomag ára a vizsgált időszakban (ÁSZF);
- Előfizetői számok a vizsgált időszakban (havonta nyitó, záró; külön Egyéni és Üzleti Előfizető);
- Előfizetők azonosító szerinti jegyzéke az adott évre vonatkozóan, havi bontásban;
- Előfizetői szerződések számának adatvédelmi szempontok figyelembe vétele melletti megismerése;
- Szolgáltatási területek megnevezése fejállomásonként és/vagy településenként.

Amennyiben a fenti adatforrások nem állnak rendelkezésre, vagy azokból nem állapítható meg hiteles Előfizetői létszám, a további nyilvántartásokba való betekintésre is jogosult a Médiaszolgáltató:

- Műsorterjesztő műsorterjesztési szolgáltatásához kapcsolódó árbevételének vizsgálata, ezen belül is:
 - Csoportos beszedési megbízások nyilvántartása;
 - Pénztárkönyvön keresztül történt befizetések;
 - Csekkes befizetések nyilvántartása;
 - A mintavételes számszaki vizsgálatához a szükséges előfizetői szerződések példányai, listák és kapcsolódó módosítások dokumentumai.

2.4 Jegyzőkönyv

Az ellenőrzésről és a feltárt tényekről, adatokról a felek jegyzőkönyvet vesznek fel, melyet mindkét fél képviselője aláír, amellyel a helyszíni ellenőrzés lezárul. A jegyzőkönyvből egy példány a Műsorterjesztő, 1 példányt a Médiaszolgáltatót vagy az általa igénybe vett közreműködőt illeti meg. A jegyzőkönyv megállapításai mind a Médiaszolgáltatóra, mind a Műsorterjesztőre nézve kötelezőek.

Közreműködő igénybevétele esetén, a jegyzőkönyvet a közreműködő kizárólag a Médiaszolgáltatónak jogosult átadni, az ellenőrzésről tájékoztatást csak a Médiaszolgáltatónak adhat.

2.5 Vizsgálati jelentés

Az ellenőrzés során felvett jegyzőkönyv alapján az ellenőrzés eredményéről a Médiaszolgáltató vagy az általa igénybe vett közreműködő jelentést készít, amelyet a Médiaszolgáltató legkésőbb a helyszíni ellenőrzés utolsó napját követő 30 munkanapon belül köteles a Műsorterjesztő részére megküldeni/átadni. Amennyiben erre ezen határidőn belül nem kerül sor, azt úgy kell tekinteni, hogy az ellenőrzés a vizsgált adatok teljes egyezőségét állapította meg.

Műsorterjesztő a jelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az ellenőrzés eredménye kapcsán tartalmi kifogást emelhet írásban. Ebben az esetben lehetősége van saját költségére önmaga, vagy egy auditor cég bevonásával pótlólagos vizsgálatot kérni. Ezt a vizsgálatot azonban a jelentés megkifogásolásától számított 10 napon belül meg kell kezdenie és ugyanazon adatforrásokat köteles a vizsgálatot végző rendelkezésére bocsátani, mint az eredeti ellenőrzés alkalmával. Amennyiben Műsorterjesztő a jelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül nem emel kifogást, úgy a jelentés és így a vizsgálat eredménye elfogadottnak tekintett. A pótlólagos vizsgálat költségei a Műsorterjesztőt terhelik.

2.6 Megállapítások

Amennyiben az ellenőrzés során az adott időszakra jelentett és tényleges Előfizetői létszám között eltérés mutatkozik, a Műsorterjesztő köteles az előfizetői létszámkülönbségre jutó Műsordíjat és a mindenkor érvényes, a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot a Médiaszolgáltatónak megfizetni.

Amennyiben az ellenőrzés során az adott időszakra jelentett és tényleges Előfizetői létszám között 5%-nál nagyobb eltérés mutatkozik, Médiaszolgáltató az ellenőrzés indokolt és igazolt költségeit a Műsorterjesztőre áterhelheti és jogosult az Egyedi Szerződést illetőleg a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Felek az eltérés fogalmát az alábbiakban definiálják: **ELTÉRÉS** = Médiaszolgáltató felé a vizsgált intervallumban összesen jelentett Előfizetők száma és az ellenőrzés során megállapított, a felek által a jegyzőkönyvben rögzített és a Műsorterjesztő által a jegyzőkönyvben elfogadott Előfizetői számok különbsége.

3. Technikai audit

Az ellenőrzés része a területi ellenőrzés (technikai vizsgálat) is. A technikai ellenőrzés célja a számítógépes vagy papír alapú szerződés nyilvántartásban rögzített és a valóságban fellelhető előfizetői csomagbekötések valóságának ellenőrzése.

A mintavételes ellenőrzés elvégzéséhez szükséges a kiválasztott szolgáltatási területre vonatkozó helység/utca ill. ház bekötés jegyzék bemutatása alapján rendelkezésre bocsátott lista.

A technikai vizsgálat negatív eredménye esetén a Médiaszolgáltató ezt jelzi a Műsorterjesztőnek és a felek megállapodnak a feltárt hiányosságok rendezése feltételeiben és határidejében.

4. Titoktartás

Médiaszolgáltató illetve az általa igénybe vett közreműködő kötelezi magát arra, hogy minden, az ellenőrzés során tudomására jutott információt (beleértve a papíralapú, az elektronikus dokumentumot, adatbázist és szóbeli információt is) kizárólag a Csatorna Előfizetőivel kapcsolatos ellenőrzés keretein belül használ fel, bizalmasan kezel, tárol és felelősséggel gondoskodik arról, hogy rajta kívül más harmadik személy tudomására ne jusson.

Felek a kötelesek a GDPR és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint más kapcsolódó jogszabályok rendelkezéseit és céljait betartani.