



Lakossági Általános Szerződési Feltételek

2/d Melléklet

Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői



Tartalomjegyzék

| | |
|--|-----------|
| 1. Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás meghatározása, egyes típusok | 3 |
| 2. Szerződés megkötésével, teljesítésével, szüneteléssel, korlátozással, módosítással és megszűnéssel kapcsolatos speciális rendelkezések | 3 |
| 2.1. Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei: | 3 |
| 2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai | 3 |
| 2.3. Az Hálózati végpont kialakítása | 4 |
| 2.4. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei | 5 |
| 2.4.1. Szünetelés | 5 |
| 2.4.2. A szolgáltatás korlátozása | 5 |
| 2.4.3. Eseti díjas Videotéka/FilmPremier műsorkölcsönzési szolgáltatásra vonatkozó Videotéka/FilmPremier limit | 6 |
| 2.5. Előfizetői szerződés megszüntetése | 6 |
| 2.5.1. Előfizető rendes felmondása | 6 |
| 2.5.2. Nyilvános vetítés tilalma | 6 |
| 2.5.3. Szolgáltató rendkívüli felmondása | 6 |
| 2.5.4. Eljárás a szerződés megszűnése esetén | 6 |
| 2.6. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága | 7 |
| 3. Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás egyes típusai | 8 |
| 3.1. Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV) | 8 |
| 3.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások | 8 |
| 3.1.2. Műszaki, technikai feltételek (eszközök) | 9 |
| 3.1.3. Igénybevételi korlátok | 10 |
| 3.1.4. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők | 10 |
| 3.1.5. Internet protokollon, nem Magyar Telekom hálózaton nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV) | 10 |
| 3.3. Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás (SAT TV) (2022. január 21. napjától lezárt) | 11 |
| 3.3.1. A szolgáltatás általános meghatározása | 11 |
| 3.3.2. SAT TV alap- és kiegészítő szolgáltatások | 12 |
| 3.3.3. Műszaki, technikai feltételek | 12 |
| 3.3.4. Igénybevételi korlátok | 13 |
| 3.3.5. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők | 13 |
| 3.3.6. A kültéri egységek átvételére kijelölt telephelyek | 14 |
| 4. Előzetes tájékoztatás az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejéről, a meghibásodási valószínűségről | 15 |



1. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, EGYES TÍPUSOK

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatást különböző átviteli rendszereken keresztül nyújtja. A különböző átviteli rendszerek technológiai adottságai miatt, a műsorterjesztési szolgáltatás tartalma, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások eltérhetnek, így az adott szolgáltatás típusát az átviteli rendszer típusa határozza meg.

A Szolgáltató a Lakossági ÁSZF-ben meghatározott Hálózati végpontot a választása szerinti átviteli rendszeren, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében, ha az igényelt új szolgáltatást vagy díjcsomagot a Szolgáltató kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja létesíteni, abban az esetben felajánlja az Előfizetőnek a már meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását. Amennyiben az Előfizető ezt elfogadja, a Szolgáltató az új igényelt szolgáltatás létesítése, illetve díjcsomag beállítása mellett a korábban meglévő szolgáltatások vonatkozásában is elvégzi a hozzáférés típus cseréjével összefüggő munkálatokat.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás típusok a következők:

- Internet protokollon nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV, valamint ezen belül Telekom TV és Telekom TV Solo)
- Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás (SAT TV)

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből különböző díjcsomagot, kiegészítő, csomagot (minicsomagot) és más szolgáltatási csomagokat állítson össze, az elérhető díjcsomagok elnevezését, tartalmát a jelen ÁSZF 3/d melléklete tartalmazza.

2. SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL, TELJESÍTÉSÉVEL, SZÜNETELÉSSSEL, KORLÁTOZÁSSAL, MÓDOSÍTÁSSAL ÉS MEGSZÚNÉSSSEL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

2.1. Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:

Igénybejelentés esetén a szolgáltatás jellegétől függően, az igényelt Szolgáltatói berendezések (set-top box és kártya) darabszámát is fel kell tüntetni a **Törzsrész vonatkozó pontjában előírtakon túlmenően**.

2.2. A szolgáltatás igénybevételeinek időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A **Törzsrész vonatkozó pontjában szabályozottakon felül** a műsorterjesztési szolgáltatásra az alábbi korlátokat határozza meg a Szolgáltató:

Időbeli korlát



Amennyiben a Szolgáltató meghatározza az egyes csatornák elérésének időbeli korlátjait, a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátja: az egyes csatornák elérésének ÁSZF-ben meghatározott időpontja. Az időbeli korlátot a 2/d függelék tartalmazza.

Földrajzi korlát

A szolgáltatási terület Magyarország területe, azonban a kábeltelevízió és az IPTV szolgáltatás esetén: a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el.

A szolgáltatás-típusok is tartalmazhatják a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásánál (2. pont).

2.3. Az Hálózati végpont kialakítása

A **Törzsrész vonatkozó pontjaiban foglaltaknak figyelembe vételével**, a Szolgáltató a következőként szabályozza a Hálózati végpont kialakítására vonatkozó feltételeket:

A Hálózati végponthoz tartozó eszközre korlátozva, egyidejűleg kizárólag egy Előfizető rendelkezhet előfizetői szerződéssel a szolgáltatásra.

IPTV szolgáltatás esetében a Hálózati végpont kiépítése a megrendelt szolgáltatástól függően vezetékes telefonhálózaton és DSL hálózaton egy vagy kettő, VDSL, GPON/PPPoE, DOCSIS vagy nem Magyar Telekom által biztosított hálózaton maximum három hozzáférési pont biztosítását (de a műszaki lehetőségek függvényében ez a szám kettő is lehet) tartalmazza. A HGW és set top box, illetve Telekom TV és Telekom TV Solo szolgáltatás esetén a SmartBox közötti kábelszakasz kialakítását, a kábelszakasz (és szerelési anyagok), a távirányító és a hálózati tápegység valamint a set top box, illetve Telekom TV szolgáltatás esetén a SmartBox és az Előfizetői végberendezés összeköttetését biztosító HDMI, EuroSCART vagy RCA kábel (továbbiakban együttesen: Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök) tulajdonjoga az Előfizetőre a 2.6. pontban írtak szerint száll át. A hozzáférés típusának a Szolgáltató által elvégzett cseréje esetén (ld. Törzsrész kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típus cseréjével kapcsolatos feltételei) ugyanez a rendelkezés irányadó.

A Telekom TV Solo szolgáltatás igénybevételéhez szükséges vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetőnek kell biztosítania. A Szolgáltatót az Előfizető által igénybe vett vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatást érintő hibákért nem terheli felelősség.

A **műholdas műsorterjesztési szolgáltatás** igénybevételéhez szükséges fejegység és antenna (-tűkör) felszerelése a műholdas vételt biztosító függőleges falfelületre, az erkélykorlát vízszintes vagy függőleges fém elemére vagy az Előfizető meglévő, statikailag megfelelő antennatartó szerelvényére történik.

Az alapszerelés tartalmazza az Előfizető által megrendelt set top box összeköttetését a vevőfejjel, maximum 30 m kábelhosszig, valamint a set top box üzembe helyezését. A kültéri és beltéri aktív eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető biztosítja.

Az Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Nem az alapszolgáltatásba tartozó, különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- Amennyiben az Előfizető az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de az Előfizető földalatti létesítést igényel;
- Amennyiben az Előfizetőnél a kültéri egység telepítése csak tetősíkon áthatoló árbcoc felszerelésével valósítható meg műszaki okból vagy Előfizető kérésére;



- Antennatartó elhelyezés speciális helyen, talajszinten, vagy lapos tetőn, megrendelő kérésére, abban az esetben, ha az alapszerelés műszakilag megoldható.
- Alapszerelés esetén, ha 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges.
- Ha a kültéri egység nem az Hálózati végponttal azonos épületre kerül felszerelésre a beltéri elhelyezésével, ideértve az azonos ingatlanon lévő mellék- és egyéb épületeket;
- Ha több Hálózati végpont kiépítését kéri;
- Erősítő felszerelését kéri;
- A Szolgáltatónál rendszeresített alaptermékétől eltérő megoldást igényel az Előfizető;
- Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A Szolgáltató az Előfizető kifejezett kérése esetén a hálózati végpontot a Szolgáltatónál rendszeresített alaptermékétől eltérő megoldással, <a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés Wi-Fi szolgáltatásán keresztül,> vezeték nélküli Okoswifi szolgáltatás igénybevételével vagy az áramhálózatot használó alternatív vezetékkel (a továbbiakban: PLC) létesíti. Az alaptermékétől eltérő megoldás alkalmazása esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevétele nem minden esetben biztosított, zavarthatás, illetve az áramhálózat nem megfelelő kialakítása esetén az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során hibát tapasztalhat. Amennyiben a Szolgáltatás igénybevétele az alaptermékétől eltérő megoldás alkalmazásával nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető számára a hálózati végpontot a Szolgáltatónál rendszeresített alaptermékével (a létesítésre irányadó rendelkezések szerint) alakítja ki.

A Szolgáltató tulajdonát képező berendezés Wi-Fi szolgáltatására a 8. sz. melléklet, az Okoswifi szolgáltatásra pedig a szolgáltatás igénybevételi feltételei irányadók, a PLC megoldásról, ideértve az eszköz díját és az eszköz működéséhez szükséges feltételeket, a Szolgáltató a hálózati végpont PLC megoldással történő kialakítását megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt.

2.4. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

2.4.1. Szünetelés

Az előfizetői szolgáltatás a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon kívüli esetekben felül** abban az esetben is szüneteltethető, ha az adott műsor vagy csatorna a Szolgáltatót a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. CLXXV. törvény (Mttv.) 188-189. §-ai alapján a hatóság a határozatában az adott médiaszolgáltatás teljes vagy részleges továbbításának felfüggesztésére, illetve megszüntetésére kötelezi.

2.4.2. A szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás korlátozására a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon kívüli esetekben felül** abban az esetben is jogosult, ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató az alábbi csomagok igénybevételét biztosítja

- IPTV és SAT TV szolgáltatás esetén jelen ÁSZF 3/d – értékesíthető – melléklet szerinti Közzolgálati csomagot – Közzolgálati csomaggal rendelkező előfizetők kivételével.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele sem biztosított, a merevlemez set top box felvétel -, és megállítható, visszatekerhető élő adás funkciójának kivételével.

A korlátozás időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a Közzolgálati csomag havi hozzáférés biztosítási díjának megfelelő összeg.



2.4.3. Eseti díjas Videotéka/FilmPremier műsorkölcsönzési szolgáltatásra vonatkozó Videotéka/FilmPremier limit

Az Előfizetői szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében eseti díjas Videotéka/FilmPremier műsorkölcsönzési szolgáltatásra vonatkozó limitet állapít meg (továbbiakban Videotéka limit). A Videotéka/FilmPremier limit eléréséről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a megadott kapcsolattartói hívószámon vagy levélben.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség.

Eseti díjas Videotéka/FilmPremier műsorkölcsönzésre vonatkozó Videotéka/FilmPremier limit számítása:

A Videotéka/FilmPremier limit összege egységesen bruttó 30 000 Ft.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett eseti Videotéka/FilmPremier műsorkölcsönzési szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a Videotéka/FilmPremier limitet meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató a Videotéka/FilmPremier limit elérését követően nem korlátozta a szolgáltatás nyújtását.

A Videotéka/FilmPremier szolgáltatás az Előfizető részére kiállított havi számlában kerül kiszámlázásra. A szolgáltatás korlátozásának feloldása az Előfizető kérésére történik meg az esedékes havi számla sikeres befizetését követően.

2.5. Előfizetői szerződés megszüntetése

2.5.1. Előfizető rendes felmondása

A műsorterjesztési szolgáltatással együttesen igénybevett kiegészítő szolgáltatásokra, kiegészítő programcsomagokra vonatkozó Előfizetői szerződés felmondását – amennyiben a felmondás a szükséges tartalmi elemeket tartalmazza - a Szolgáltató megfelelő azonosítást követően írásban, telefonon és a www.telekom.hu honlapon is elfogadja.

2.5.2. Nyilvános vetítés tilalma

Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatást nyilvános vetítésre nem használja.

A nyilvános vetítés tilalmának megsértése esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondására a Törzsrész vonatkozó pontja szerint meghatározott eljárás alapján.

2.5.3. Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a **Törzsrész vonatkozó pontjában meghatározott eseteken felül** akkor is, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

2.5.4. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglalt eljáráson túlmenően**, SAT TV szolgáltatás esetén, a kültéri egység (tányér és fej) szakszerű leszerelése, illetve a Szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása (a házhálózatnál alkalmazott kültéri egység kivételével) az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizető a szerződés megszűnésétől számított 3 napon belül igényelheti a Szolgáltatótól a kültéri egység leszerelését, külön díj ellenében, amely díjat az ÁSZF 3/d – értékesíthető - melléklete tartalmazza.



2.6. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

A **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon túlmenően**, azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja.

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez HDMI, EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Előfizetői végberendezés szükséges. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés fennállása alatt jogosult menedzselni a hálózatot a szolgáltatásnyújtás megfelelősége érdekében, továbbá minden elvárható intézkedést megtesz, hogy megakadályozza a csatornák műsorainak jogosulatlan dekódolását, digitális másolását vagy azok továbbterjesztését.

A 2023. augusztus 1. napját követően az Előfizetők részére a Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök tulajdonjoga az Előfizetőre az Előfizetői szerződés alapján fizetendő első havi díj megfizetésével száll át. A 2023. augusztus 1. napját követően, amennyiben a Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök valamelyike meghibásodik és a hiba nem az Előfizető nem rendeltetésszerű használatával vagy károkozó magatartásával áll összefüggésben, azt a Szolgáltató díjmentesen kijavítja vagy kicseréli. A javítás során Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök tulajdonjoga az átadást követően a fizetendő első havi díj megfizetésével száll át.

Amikor az adott csatornánál vagy szolgáltatásnál HD megjelölés jelenik meg, a HD minőség tényleges eléréséhez szükséges a legalább „HD-Ready” ill. a „HD-TV” jelzéssel ellátott televízió készülék, amely HDMI csatlakozóval rendelkezik.

Amikor az adott szolgáltatásnál HD megjelölés jelenik meg bármilyen szolgáltatói ajánlatnál, terméknel, az képfelbontástól függően jelentheti az alábbi HD kategóriákat, illetve a két kategória közötti képfelbontást is:

▪ **A HD Ready**

A HD Ready minősítés azokra a berendezésekre (televíziókra, projektorokra, kijelzőkre) vonatkozik, amelyek legalább 1280x720 pixeles felbontásban, 16:9 képarányos formátumban képesek HDTV adások megjelenítésére.

▪ **Full HD**

A HDTV szabvány jelenleg alkalmazott legnagyobb felbontású változata, amely 1920x1080 pixel felbontású képekből épül fel.

▪ **4K**

Szabvány szerint 3840x2160 pixel felbontású képekből épül fel.

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekódoló egység (set top box) egy vevőkészülékhez csatlakoztatható. A dekódoló az előfizetett műsorcsomagban szereplő csatorna dekódolását végzi, az Előfizető a nézni kívánt csatornát a dekódoló egység kezelőszerveivel választhatja ki. Amennyiben az Előfizető rendelkezik Felvétel opcióval dekódoló egységén, akkor a felvétel egyidejű nézéseként kerül kiszolgálásra, azaz két eltérő csatorna egyidejű felvétele és nézése két „stream”-nek minősül.

Egy Hálózati végponton egyidejűleg legfeljebb 3 videó kapcsolat (stream) használható; vagy egy dekódolóegységen, vagy megosztva egy háztartáson belül több dekódoló egység között. Több egyidejű stream esetében egy stream HD képességű, amennyiben ezt a díjcsomag lehetővé teszi. Több stream akkor lehet HD képességű, ha az Előfizetőnél



megfelelő sávszélesség áll rendelkezésre, amelyről a Szolgáltató megrendelést követő műszaki felmérést követően nyilatkozik.

3. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

3.1. Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, amelynek keretében meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetőnél létesített Hálózati végponton, a megfelelő Előfizetői végberendezésen (pl. televízió) nézhetők, illetve hallgathatók.

A Hálózati végpont a Szolgáltatói végberendezés (set top box) ügyfél oldali interfésze (a Szolgáltatói végberendezés digitális és analóg audio, illetve video kimenetei). A Szolgáltató a Telekom TV díjcsomagok esetén eltérő típusú Szolgáltatói végberendezéssel (set-top-box-al) teszi elérhetővé a szolgáltatást, melyet jelen pontban Telekom TV SmartBox névvel jelöl. Az internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásokhoz Szolgáltatói végberendezés neve jelen pontban összefoglalóan IPTV Szolgáltatói berendezésként szerepel, ahol szükséges, ott a kifejezetten megnevezve a Telekom TV SmartBox Szolgáltatói végberendezést, feltüntetve az arra irányadó egyedi rendelkezéseket.

A Telekom TV SmartBox-on igénybe vehető Telekom TV szolgáltatásokhoz és a Telekom TV SmartBox megfelelő működéséhez elengedhetetlen a Szolgáltatótól igénybe vett helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás.

A képjelek a Szolgáltatói végberendezés (set top box) segítségével, internet protokollt használva jutnak el a Szolgáltató rendszereitől az Előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a Szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el a Szolgáltatói végberendezések.

3.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

A szolgáltató IPTV szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja.

Az **alapkínálati csomagok** (alapcsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy **kiegészítő (minicsomagot) csomagot**, s minden más kiegészítő szolgáltatást, vagy interaktív funkciót az Előfizető elérhessen. Az alapkínálati- és kiegészítő csomagokat azok leírását, tartalmát jelen ÁSZF 3/d tv - értékesíthető - melléklete tartalmazza.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások IPTV Szolgáltatói berendezéssel a következők:

- **Kedvencek:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája. A funkció lehetőséget ad a Videotékából/FilmPremierből a kedvenc filmek is összeállítására is.
- **Gyermekzár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehető bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége



van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában/FilmPremierben történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.

- **Műsorújság:** olyan tartalomszolgáltatást is magában foglaló alkalmazás, amely egyebek mellett segítséget nyújt a műsor szolgáltatások és a kiegészítő szolgáltatások közvetlen eléréséhez.

Interaktív szolgáltatások:

- **Videotéka/FilmPremier:** olyan médiaszolgáltatás, amelyben a médiaszolgáltató által összeállított műsorkínálat alapján a felhasználó egyéni kérés alapján, az általa kiválasztott időpontban tekintheti, illetve hallgathatja meg a szolgáltató által kínált műsorszámokat. Az IPTV Videotékában/FilmPremierben lévő filmek kölcsönzését a Szolgáltató valamennyi alapkínálati csomag előfizetője számára biztosítja. A kölcsönzés részletes feltételei a www.telekom.hu oldalon találhatóak meg. A filmkölcsönzés könnyebb elérhetősége érdekében, a Szolgáltató filmajánlót tesz elérhetővé az Előfizető számára.
- **Archív TV:** E funkció segítségével egyes, már lejátszott televízió műsorok meghatározott időtartamig visszamenőleg megnézhetők, amelyet az adott tartalomnál feltüntetett díj ellenében biztosít a Szolgáltató. Az Előfizető számára kizárólag azok a csatornák Archív TV szolgáltatásai érhetőek el, amely csatornák a az Előfizető választott díjcsomagjában is szerepelnek. Az Archív TV szolgáltatás a Közszolgálati csomag előfizetői, a Társzolgáltatók ADSL előfizetőinek nyújtott IPTV szolgáltatások előfizetői, továbbá az Üzleti előfizetők részére nem elérhető.
- **Interaktív alkalmazások:** Ezen alkalmazás keretében egyes internetes honlapok közvetlenül az a set top box távirányítójának segítségével is elérhetőek.

A Telekom TV SmartBox-on kívüli egyéb IPTV Szolgáltatói berendezésekkel igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások a következők:

- **Felvétel opció:**
 - **Felvétel funkció:** A műsorújság segítségével könnyedén beállítható funkció, amely egyszeri vagy sorozatfelvételre is lehetőséget biztosít. A rögzítés a műsor vételéhez használt Szolgáltatói berendezés merevlemezére történik.
 - **Megállítható, visszatekerhető élő adás:** Bármikor megállítható az élő adás e funkció használatával, s így visszapörgethetőek a kedvenc jelenetek, majd előretekerhetőek.
- **Indítóképernyő:** A szolgáltatás igénybevételekor a Szolgáltató interaktív megoldásokon keresztül segíti az előfizető tájékozódását a szolgáltatás keretében elérhető szolgáltatási elemekről, műsorszámokról, stb.
- **Kép a képben:** Csatornaváltás nélkül is lehetőséget biztosít arra, hogy a felhasználó a nézett csatornán egyidejűleg más csatorna műsorába is betekinthesen.

A SmartBox-on elérhető, harmadik fél által nyújtott szolgáltatások igénybevételi feltételeit a SmartBox leírása, illetve a szolgáltatások felhasználási feltételei tartalmazzák.

3.1.2. Műszaki, technikai feltételek (eszközök)

Műszaki feltételek:

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele

- vezetékes telefonhálózat és DSL vagy GPON/PPPoE hálózat
- vagy DOCSIS hálózat

kiépítése az adott Hálózati végponton.



Második vagy harmadik Szolgáltatói berendezés csak akkor igényelhető, ha az Előfizetőnél megfelelő sávszélesség áll rendelkezésre, amelyről a Szolgáltató megrendelést követő műszaki felmérést követően nyilatkozik. (Telekom TV Solo szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató nem végez műszaki felmérést).

Az Előfizető a Szolgáltatáshoz csak a Szolgáltatói végberendezés(eke)t jogosult csatlakoztatni.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

A szolgáltatás használatához szükséges Szolgáltatói végberendezéseket (egy home gateway vagy kábelmodem és egy IPTV Szolgáltatói berendezés/set top box) és a Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközöket a Szolgáltató biztosítja.

A Szolgáltató két típusú Szolgáltatói végberendezésen keresztül biztosítja a Szolgáltatás igénybevételét. Az IPTV alapkinálatti csomagjaihoz a Szolgáltató normál, azaz a felvételi, megállítható, visszatekerhető funkció nélküli Szolgáltatói végberendezést biztosít az Előfizető részére.

A megállítható, visszatekerhető (time-shift) és felvétel funkcióval rendelkező Szolgáltatói végberendezést a Szolgáltató az 3/d tv – értékesíthető – mellékletben meghatározott Felvétel opció megrendelése esetén biztosítja. A 2. és 3. Szolgáltatói végberendezés (set top box) igénylése esetén a Szolgáltató kizárólag normál set top boxot biztosít az Előfizető részére.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatói végberendezéshez (set top box) csatlakoztatható Előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set top box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI).

3.1.3. Igénybevételi korlátok

Az IPTV-hez kapcsolódó helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás maximális letöltési sebessége az IPTV szolgáltatás használata alatt (azaz bekapcsolt Szolgáltatói berendezés esetén) lecsökkenhet, amely nem érinti a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minimális letöltési sebességét.

A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást érintő technológiaváltás esetén a Szolgáltatói végberendezésen (set top box-on) tárolt adatok elvesznek.

A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást érintő technológiaváltás során a HGW és a set top box, illetve Telekom TV szolgáltatás esetén SmartBox közötti kábelszakasz kialakítására és az Előfizetőnek biztosított eszközökre a Hálózati végpont kialakítására és az Előfizetői szolgáltatás minőségére és biztonságára irányadó rendelkezések megfelelően alkalmazandók.

3.1.4. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

A szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított Szolgáltatói végberendezésen található szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. Az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az Előfizető felelőssége. A Szolgáltatói végberendezésen az Előfizető kezdeményezésére rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel. A Szolgáltatáshoz kizárólag a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatói végberendezés használható.

3.1.5. Internet protokollon, nem Magyar Telekom hálózaton nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)



Az Internet protokollon, nem Magyar Telekom hálózaton keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére helyhez kötött vezetékes műsorelosztást biztosít, amelynek keretében meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetőnél létesített Hálózati végponton, a megfelelő Előfizetői végberendezésen (pl. televízió) nézhetők, illetve hallgathatók. A Telekom TV Solo díjcsomagok kizárólag az Előfizetői végberendezésen, az ÁSZF-ben és az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint vehetők igénybe.

A Szolgáltató a Telekom TV Solo díjcsomagok esetén Szolgáltatói végberendezéssel (set-top-box-al) teszi elérhetővé a szolgáltatást, melyet jelen pontban Telekom TV SmartBox névvel jelöl. Az internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásokhoz Szolgáltatói végberendezés neve jelen pontban összefoglalóan IPTV Szolgáltatói berendezésként szerepel, ahol szükséges, ott a kifejezetten megnevezve a Telekom TV SmartBox Szolgáltatói végberendezést, feltüntetve az arra irányadó egyedi rendelkezéseket. Telekom TV Solo esetén a Telekom TV SmartBox kizárólag digitális, HDMI kimenettel rendelkezik, az egyéb csatlakozókra történő átalakítást/összekötést az Előfizetőnek kell biztosítania, melyért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Műszaki feltételek:

A Telekom TV Solo díjcsomagok igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói végberendezéseket (Telekom TV SmartBox) eszközöket a Szolgáltató biztosítja, de az igénybevételhez szükséges vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatást és az ahhoz szükséges eszközöket az Előfizetőnek szükséges biztosítania.

A Telekom TV SmartBox-on igénybe vehető műsorterjesztési szolgáltatásokhoz és a Telekom TV SmartBox megfelelő működéséhez elengedhetetlen az Előfizető által nem Magyar Telekomtól igénybe vett helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása az alábbiak szerint:

- A Telekom TV Solo díjcsomagok igénybevételéhez és megfelelő működéséhez az Előfizetőnek legalább 10 Mb/s sávszélességű internet-hozzáférést kell biztosítania Telekom TV SmartBoxonként.
- Amennyiben az Előfizető 4K csatornát kínáló csomagot vesz igénybe, úgy az Előfizetőnek legalább 18 Mb/s sávszélességű internet-hozzáférést kell biztosítania Telekom TV Smartboxonként.

Második vagy harmadik Szolgáltatói végberendezés csak akkor igényelhető, ha az Előfizetőnél megfelelő sávszélesség áll rendelkezésre, amelyről az Előfizető a megrendelést megelőzően nyilatkozik a Szolgáltató felé.

Igénybevételi korlátok:

A Telekom TV Solo díjcsomagok az Előfizetői szerződésben meghatározott létesítési címen vehetők igénybe; a létesítési címtől eltérő földrajzi helyen történő igénybevétel az igénybevételi feltételek megsértését jelenti, melyre tekintettel a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés Előfizető általi megsértésére tekintettel az Előfizetői szerződés felmondására.

A Telekom TV Solo díjcsomagok igénybevétele az Előfizető által biztosított helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás sávszélességét használja, ezért az internet-hozzáférés Előfizető által tapasztalható egyedi szolgáltatásminőségi mutatóit (pl. sávszélesség) a Telekom TV Solo díjcsomagok befolyásolhatják.

3.3. Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás (SAT TV) (2022. január 21. napjától lezárt)

3.3.1. A szolgáltatás általános meghatározása

A műholdas televíziós szolgáltatás értékesítése lezárásra került, új előfizetői szerződés 2022. január 21-ét követően a szolgáltatás igénybevételére nem köthető, a meglévő előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetők változatlan feltételek mellett vehetik igénybe a szolgáltatást.



A SAT TV szolgáltatás keretében a Szolgáltató az előfizető részére műholdas műsorterjesztést biztosít, mely által a meghatározott televízió- és rádióműsorok az Előfizetőnél létesített Hálózati végponton, a megfelelő Előfizetői végberendezésen (pl. televízió) nézhetők, illetve hallgathatók.

A Szolgáltatás igénybevételéhez műholdvevő antenna (kültéri Szolgáltatói végberendezés) felszerelése szükséges, amelyet a Szolgáltató biztosít. A Szolgáltatás Hálózati végpontja a Szolgáltató által biztosított beltéri Szolgáltatói végberendezés (set top box) kimenete. Egy set top box-hoz egy Előfizetői végberendezés csatlakoztatható.

A Szolgáltató által az Előfizető részére a beltéri Szolgáltatói végberendezéshez biztosított dekódoló kártya a hozzáférés szabályzó rendszer része, segítségével kerülnek beállításra a megfelelő műsorcsomagok.

3.3.2. SAT TV alap- és kiegészítő szolgáltatások

A havi előfizetési díj ellenében, a Szolgáltató egy merevlemez nélküli set top box igénybevételét teszi lehetővé.

A **kiegészítő szolgáltatások** a következők:

- **Szolgáltatói berendezés felvétel opcióval (merevlemez set top box):**
 - **Felvétel funkció:** A műsorújság segítségével könnyedén beállítható funkció, amely egyszeri vagy sorozatfelvételre is lehetőséget biztosít. A rögzítés a műsor vételéhez használt Szolgáltatói berendezés merevlemezére történik.
 - **Megállítható, visszatekerhető élő adás:** Bármikor megállítható az élő adás e funkció használatával, s így visszapörgethetőek a kedvenc jelenetek, majd előretekerhetőek.
- **Kedvencek:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg.
- **Műsorújság:** A TV-képernyőn lapozgatható naprakész műsorinformációt biztosít, illetőleg amelyből megismerhetőek a filmek tartalma.
- **Gyermekzár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetőek bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni.
- **Nyelvválasztás:** Egyes csatornákon egy-egy adott műsor, film stb. esetében lehetőség van a magyar nyelv mellett az eredeti vagy más idegen nyelvet is választani az adott programhoz.

3.3.3. Műszaki, technikai feltételek

A szolgáltatás igénybevételéhez az alábbi eszközök szükségesek:

- a) beltéri Szolgáltatói végberendezés: dekódoló berendezés (merevlemez nélküli set top box és kártya); interaktív kiegészítő szolgáltatások igénybevétele esetén interaktív funkcióval rendelkező Szolgáltatói berendezés és kártya
- b) kültéri Szolgáltatói végberendezés: parabola antenna és fejegység
- c) egyéb szerelési anyagok (kábelek, csatlakozók, rögzítő szerelvények)

A Szolgáltató az a) - c) pontok szerinti eszközöket és a szolgáltatás telepítését – az alapszerelési munkát meg nem haladó mértékű telepítés esetén – telepítési díj, illetve havi előfizetési díj (a díjakat a Lakossági ÁSZF 3/d – értékesíthető – melléklete tartalmazza) ellenében biztosítja.

A szereléshez szükséges egyéb eszközök költsége az Előfizetőt terheli (pl. egyéni vevőantenna esetén, ha 30 m-nél nagyobb távolság van a vevőantenna és a vevő-egység között). A Szolgáltató képviselője köteles az Előfizetőt előre tájékoztatni arról, hogy mely alkotóelemek képezik az alapszerelési munkák részét, és melyek azok, amelyeket – ha az Előfizető igényli – ezen felül külön kell megvásárolnia/megrendelnie. Az alapeszközökön túlmenően a szereléshez szükséges egyéb (pl.: az Előfizető külön igénye szerinti) eszközök költsége és munkadíja az Előfizetőt terheli, és a



kiegészítő létesítési díjat az Előfizetőnek kell megfizetnie, amelynek mértékét a Lakossági ÁSZF 3/d – értékesíthető – melléklete tartalmazza. Amennyiben az Előfizető nem vállalja a többletköltségek viselését, a Szolgáltató nem köteles a megrendelt munkálatok elvégzésére.

A fent felsorolt eszközök mindazon eszközöket tartalmazza, amely a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükségesek. A kültéri Szolgáltatói végberendezés szolgáltatási címen történő felszerelhetőségét, a műholdra való rálátást az Előfizetőnek kell biztosítania. A létesítés elvégzéséhez szükséges egyéb (pl. műemléki, szakhatósági és lakóközösségi) engedélyeket az Előfizetőnek kell beszereznie.

Házhálózati kiépítés esetén egy, a teljes hálózatot kiszolgáló kültéri egység kerül felszerelésre.

A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges beltéri Szolgáltatói végberendezést (mereklemez nélküli set top boxot) a Szolgáltató biztosítja.

A Szolgáltató egy Előfizetői szerződés keretében legfeljebb 3 darab beltéri Szolgáltatói végberendezés igénybevételét biztosítja. Egy Előfizetői szerződés alapján egy kültéri Szolgáltatói végberendezés kerül felszerelésre, függetlenül a megrendelt beltéri Szolgáltatói végberendezések számától.

A dekódoló kártyát a Szolgáltató kizárólag használatba adja az Előfizetőnek, a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, az Előfizető azon tulajdonjogot nem szerez, a dekódoló kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

A beltéri Szolgáltatói végberendezéshez a Szolgáltató felhasználói kézikönyvet biztosít az Előfizető részére. A felhasználói kézikönyv mindenkor hatályos példánya az ügyfélszolgálati irodákban és a szolgáltató internetes honlapján is megtekinthető.

Amennyiben az Előfizető már rendelkezik kültéri Szolgáltatói végberendezéssel, azt a Szolgáltató - amennyiben annak sem műszaki, sem egyéb akadálya nincs-, felhasználhatja a Szolgáltatás létesítéséhez.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beltéri Szolgáltatói végberendezés egy Előfizetői végberendezéshez csatlakoztatható. A beltéri Szolgáltatói végberendezés egyidejűleg egy, az előfizetett műsorcsomagban szereplő csatorna dekódolását végzi, az előfizető a nézni kívánt csatornát a beltéri Szolgáltatói végberendezés kezelőszerveivel választhatja ki.

3.3.4. Igénybevételi korlátok

A Szolgáltatás igénybevételét korlátozó tényezők különösen:

- Amennyiben a vétel csak tetőtartóval oldható meg, és a tető síkpalával, hullámpalával, náddal, fémlemezzel van lefedve tetőtartó létesítésére nincs lehetőség.
- Műemlék épületekre irányadó szabályok, illetőleg a helyi önkormányzatok rendeletei korlátozhatják, ill. szabályozhatják az elhelyezés módját.
- Amennyiben a műholdra nincs rálátás, a létesítésre nincs lehetőség. Ez az eset általában lakótelepi környezetben, magasabb épületek alacsonyabb emeletein, épületek északi oldalán áll elő, illetve amikor a rálátást, épület, építmény, tereptárgy vagy a földrajzi környezet megakadályozza. Csak déli falfelületen vagy északi fallal rendelkező tömbházak legfelső emeletén helyezhető el az antenna. Esetenként a keleti és a nyugati falon is elhelyezhető.

3.3.5. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

A Szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított Szolgáltatói végberendezésen található szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. Az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az Előfizető



felelőssége. A Szolgáltatói végberendezésen az Előfizető kezdeményezésére rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel. A Szolgáltatáshoz kizárólag a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatói végberendezés használható.

3.3.6. A kültéri egységek átvételére kijelölt telephelyek

Az előfizetői jogviszony megszűnésekor a kültéri egységeket az alábbi kijelölt telephelyeken kell az Előfizetőnek leadnia:

| Telephely | Cím | Telefonszám | Nyitvatartási idő* |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------|
| Nyugat-budapesti szolgáltatói központ | 1033 Budapest Huszti út 32 | 36 1 240-4490 | 8– 15 |
| Dél-budapesti szolgáltatói központ | 1098 Budapest Táviró utca 3-5 | 36 30 924-0572 | 8– 15 |
| Kelet-budapesti szolgáltatói központ | 1107 Budapest Bihari utca 6 | 36 1 433-8519 | 8– 15 |
| Északkelet-magyarországi szolgáltatói központ | 3300 Eger Fellner Jakab u. 1 | 36 36 404-430 | 8– 15 |
| Északkelet-magyarországi szolgáltatói központ | 3527 Miskolc Üteg utca 7 | 36 46 521-770 | 8– 15 |
| Kelet-magyarországi szolgáltatói központ | 4030 Debrecen Galamb utca 16 | 36 52 401-921 | 8– 15 |
| Kelet-magyarországi szolgáltatói központ | 4400 Nyíregyháza Kálvin tér 5 | 36 42 406-258 | 8– 15 |
| Délnyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 7632 Pécs Aidinger J u 45 | 36 30 924-0178 | 8– 15 |
| Délnyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 7400 Kaposvár Szent Imre utca 1 | 36 82 503-020 | 8– 15 |
| Délnyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 7100 Szekszárd Széchenyi u. 11-13 | 36 74 510-853 | 8– 15 |
| Északnyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 8000 Székesfehérvár Petőfi u 4 | 06 22 333-133 | 8– 15 |
| Északnyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 9022 Győr Bajcsy-Zsilinszky u. 46 | 36 96 501-606 | 8– 15 |
| Nyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 8900 Zalaegerszeg Sport u 18 | 36 92 505-111 | 8– 15 |
| Nyugat-magyarországi szolgáltatói központ | 9700 Szombathely Hefele Menyhért u.2 | 36 94 519-121 | 8– 15 |
| Délkelet-magyarországi szolgáltatói központ | 6724 Szeged Rókusi krt . 2-10 | 36 62 622-725 | 8– 15 |
| Délkelet-magyarországi szolgáltatói központ | 5600 Békéscsaba Andrássy u. 44 | 36 30 924-0012 | 8– 15 |
| Dél-magyarországi szolgáltatói központ | 6000 Kecskemét Külső-Szegedi u. 9-11 | 36 30 925-5558 | 8– 15 |

* Előzetes egyeztetés esetén.



4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS AZ ÚJ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK HATÁRIDEJÉRŐL, A MEGHIBÁSODÁSI VALÓSZÍNŰSÉGRŐL

| Mutató neve | Definíció | Célérték |
|---|---|----------|
| Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje | Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések. | ≤ 15 nap |
| Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány) | Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottnak. | ≤ 5% |