

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

**I. MELLÉKLET:**  
**EGYÉB ELŐFIZETŐI ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS FELTÉTELEK**

Készítés időpontja	2019. március 1.
Módosítás időpontja	2021. július 21.
Hatályba lépés időpontja	2021. szeptember 13.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A SZOLGÁLTATÓ EGYÉB ELŐFIZETŐI ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁSÁNAK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA, A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA</b> .....	3
1.1 A Szolgáltató által nyújtott Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás tartalma (Eszr. 10. § (1) 3.1).....	3
1.1.1 Az Előfizetői hozzáférési pontra alkalmazott szabályok.....	3
1.1.2 A létesítés speciális feltételei.....	3
1.1.3 A Szolgáltatás igénybevételét biztosító, az Előfizető részére biztosításra kerülő eszközök.....	4
1.1.4 A Szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai.....	4
1.1.4.1 Technikai korlátok.....	4
1.1.4.2 Rendelkezésre állás.....	5
1.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe (Eszr. 10. § (1) 3.2).....	5
1.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás (Eszr. 10. § (1) 3.3).....	5
1.4 Tájékoztatás, hogy a szolgáltatás egyetemleges szolgáltatás-e (Eszr. 10. § (1) 3.4).....	5
1.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye (Eszr. 10. § (1) 3.5).....	5
<b>2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA (Eszr. 10. § (1) 4)</b> .....	6
2.1 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei (Eszr. 10. § (1) 4.1).....	6
2.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalmmérest, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése (Eszr. 10. § (1) 4.2).....	6
2.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet (Eszr. 10. § (1) 4.3).....	7
2.3.1 Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése.....	7
<b>3. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b> .....	8
3.1 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	8
3.1.1 Az Előfizetői elsődleges kötelezettségek.....	8
3.1.2 További előfizetői kötelezettségek.....	9
<b>1. FÜGGELÉK – A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI ÉS EGYÉB DÍJAK</b> .....	10
1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS A JELEN ÁSZF MELLÉKLET TÁRGYÁT KÉPEZŐ SZOLGÁLTATÁSOK TEKINTETÉBEN.....	10
1.1 A díjfizetés alapelvei.....	10
2. DÍJMEGHATÁROZÁSOK ÉS DÍJAK.....	10
2.1 Egyszeri díjak.....	10
2.1.1 Áthelyezési díj.....	10
2.1.2 Átírási díj.....	10
2.1.3 Belépési díj.....	10
2.1.4 Biztosíték.....	10
2.1.5 Elállási díj.....	10
2.1.6 Fizetési felszólítás díja.....	10
2.1.7 Szerződés módosítási díj.....	11
2.1.8 Szüneteltetés egyszeri díja.....	11
2.1.9 Szolgáltatás korlátozás, Szolgáltatás felmondás értesítések.....	11
2.1.10 Visszakapcsolási díj.....	11
2.1.11 Vizsgálati díj.....	11
2.2 Egyszeri díjak összege:.....	11
2.2.1 Szerelési és szereléssel kapcsolatos díjak.....	12
3. EGYÉB ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA.....	13
<b>2 FÜGGELÉK: Az EGYÉB ELŐFIZETŐI ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS MŰSZAKI, TECHNIKAI FELTÉTELEI, ILLETVE MINŐSÉGI PARAMÉTEREI</b> .....	14
1. A szolgáltató által vállalt minőségi célértékek.....	14
2. Hibaelhárítás Szolgáltató által vállalt célértékei.....	18
3. A szolgáltató által kínált sávszélesség.....	19

## 1. A SZOLGÁLTATÓ EGYÉB ELŐFIZETŐI ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁSÁNAK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA, A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

A Szolgáltató Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás során rádiós hozzáféréssel (SIM kártya és vezeték nélküli átjáró) létesített előfizetői hozzáférési ponton helyhez kötött szélessávú internet elérést, valamint Előfizetői igény alapján helyhez kötött telefon szolgáltatást (továbbiakban: Szolgáltatás) nyújt.

### 1.1 A Szolgáltató által nyújtott Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás tartalma (Eszer. 10. § (1) 3.1)

A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt helyen, belső döntése alapján rádiós hozzáférésű helyhez kötött (fix telepítésű) előfizetői hozzáférési pontot létesíthet, amennyiben a Szolgáltatás nyújtásának valamennyi feltétele mind a Szolgáltató, mint az Előfizető részéről az Előfizető által megjelölt helyen együttesen rendelkezésre áll.

Az Előfizető az Egyéb Adatátviteli Szolgáltatást a jelen Melléklet 1. FÜGGELÉK – A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI ÉS EGYÉB DÍJAK függelékében meghatározott díjakkal, előfizetői szerződés megkötését követően veheti igénybe. A jelen függelékben nem szabályozott feltételek tekintetében a Szolgáltató ÁSZF Törzsszövegi szabályozása, illetve az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződés, mint Felek közötti megállapodások vonatkoznak.

#### 1.1.1 Az Előfizetői hozzáférési pontra alkalmazott szabályok

Az Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás során rádiós hozzáféréssel létesített előfizetői hozzáférési ponton helyhez kötött szélessávú internet elérés - és Előfizetői igény alapján létesített helyhez kötött telefon szolgáltatás – nyújtására létrehozott Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó speciális szabályokat jelen pont tartalmazza. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

- a) A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt felszerelési helyen, belső döntése alapján (előfizetői hitelképesség vizsgálat, műszaki feltételek meglétének vizsgálata) jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői hozzáférési pontot létesíteni.
- b) A Szolgáltató a rádiós kapcsolat útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a helyhez kötött telefon szolgáltatást a hatályos jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelően biztosítja.

#### 1.1.2 A létesítés speciális feltételei

- a) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése a helyhez kötött szélessávú internet elérés és igény esetén helyhez kötött telefonhálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítésének biztosítását foglalja magában.
- b) A csatlakozási lehetőséget az alábbi eszközök és berendezések biztosítják:
  - a körülményektől (lefedettség, épület műszaki jellemzői) függően esetlegesen az épület (lakás) falára vagy tetejére elhelyezett antennát és a hozzátartozó kábelezést;
  - a Szolgáltatás hozzáférés biztosítása érdekében az Előfizető részére rendelkezésre bocsátott eszközben elhelyezett Szolgáltató tulajdonát képező, saját márkajelzéssel ellátott és a Szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen SIM kártya, mely a Szolgáltatás nyújtásához az Előfizető részére biztosításra kerülő eszköz elválaszthatatlan részét képezi.
  - az Előfizető részére biztosításra kerülő eszköz működéséhez szükséges 230 V-os normál hálózati csatlakozó aljzat.
- c) Az Előfizető részére a Szolgáltatás igénybevétele céljából biztosításra, kihelyezésre kerülő valamennyi eszköz a Szolgáltató tulajdonát képezi, melyet a Szolgáltató átvételi elismervénnyel az Előfizető használatába – a szolgáltatás igénybevételeinek idejére – átadja.
- d) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételehez szükséges, a használatába adott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.
- e) Az Előfizető részére biztosításra kerülő eszközhöz csatlakoztatható számítógép, illetve telefonkészülék, melynek biztosítása az Előfizető kötelessége és felelőssége.

- f) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pontot jelent.
- g) Egy Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető részére egy (1) db végponti eszköz kerül biztosításra.
- h) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtól eltérő állapota (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékvezetés) miatt a berendezés felszerelését megtagadni. A szabványnak megfelelő csatlakozó aljzat biztosítása az Előfizető feladata és kötelessége.

### 1.1.3 A Szolgáltatás igénybevételét biztosító, az Előfizető részére biztosításra kerülő eszközök

A Szolgáltatás igénybevételéhez biztosított alap részegységek:

- Kültéri antenna;
- 1 db végponti eszköz (mely tartalmaz 1 db SIM kártyát)
- 2x20 méter kábel (kültéri antenna csatlakozótól a beltéri eszközig);
- kültéri antenna felrögzítéshez szükséges eszközök és anyagok)

Az Előfizető részére biztosításra kerülő eszközök beüzemeltetéséhez szükséges egyéb, Szolgáltatás igénybevételéhez biztosított alap részegységek közé nem tartozó – például az Előfizető külön igénye szerinti szolgáltatás eléréséhez szükséges – eszközök költsége és ezek esetleges felszerelésének munkadíja az Előfizetőt terheli. A beüzemelést végző Hivatalos szerelő (a Szolgáltató saját embere, vagy a Szolgáltató részéről erre kijelölt teljesítési segéd) ezek mértékéről előzetesen tájékoztatja az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizető nem hajlandó a többletköltségek viselésére, vagy az igényelt szerelés befolyásolhatja a Szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatás beüzemelésére.

### 1.1.4 A Szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

#### 1.1.4.1 Technikai korlátok

A Szolgáltatás vezeték nélküli összeköttetéssel megvalósított, szélessávú internet (és Előfizetői igény esetén helyhez kötött telefonszolgáltatás) elérését biztosító Szolgáltatás, melynek igénybevételének lehetősége teljes mértékben függ a Szolgáltató rádiós alaphálózatának kiépítettségétől, a rádiós hálózat földrajzi elérhetőségétől. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához saját rádiós hálózatát is felhasználja, a Szolgáltatás igénybe vételi lehetősége függ a rádiós szolgáltatásra jellemző alapvető technikai korlátoktól – így különösen a rádiós rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságaitól, – különös tekintettel az épületek hatására és az épületen belüli üzemelésre stb., amelyek nem a Szolgáltatás minőségének esetleges hiányosságából erednek, így a Szolgáltató ezért felelősséget nem vállalhat. A Szolgáltatást igénybe vevők létszáma egy cellán belül korlátozott, és befolyással van a fel és letöltési sebességekre.

A Szolgáltató az Előfizető által a Szolgáltatás igénybevételéhez biztosított eszközhöz csatlakoztatott, az Előfizető tulajdonát képező számítógépének részére dinamikus IP címkiosztással biztosítja a szélessávú internet elérést.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató jogosult az Előfizető adatforgalmának figyelésére és mérésére, az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségek ellenőrzése végett, illetve a hálózat megfelelő, biztonságos és minőségi működésének garantálása céljából – különösen, de nem kizárólagosan tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató saját rádiós hálózatát veszi igénybe.

A Szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszköz működtetéséhez az Előfizető részéről villamos hálózati csatlakoztatás biztosítása szükséges – melynek biztosítása az Előfizető feladata és felelőssége. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az abból eredő hibákért, kárért, mely ennek elmulasztására vezethető vissza.

A Szolgáltatás nyújtásához szükséges valamennyi eszköz létesítését a szolgáltatás hozzáférési pont biztosítása érdekében – beleértve az áthelyezést is – csak a Szolgáltató saját embere, mint Hivatalos szerelő, vagy a Szolgáltató teljesítési segédje végezheti el, továbbá az Előfizető az eszközt nem nyithatja fel, nem javíthatja, nem cserélheti ki, a Szolgáltató által felszerelt egyéb eszközöket (kábelek, antenna stb.) sem részben, sem egészében nem bonthatja meg, nem cserélheti ki.

Azon földrajzi területen, melyen a Szolgáltató nem rendelkezik a Szolgáltatás nyújtásához megfelelő technikai feltételekkel, a Szolgáltatás nem elérhető.

#### 1.1.4.2 Rendelkezésre állás

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

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a Szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető végberendezésének alkalmatlansága, meghibásodása következtében (például rongálás és lopás, vagy az eszközön, vagy az abban elhelyezett SIM kártyán végrehajtott bármiféle jogosulatlan beavatkozás miatt) történt, illetve a vis maior eseteket.

#### 1.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe (Eszr. 10. § (1) 3.2)

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, azaz a Szolgáltatást meghatározott, hálózati lefedettséggel ellátott földrajzi területeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az Előfizetőt érintő szolgáltatáshoz kapcsolódó konkrét lefedettségről való tájékozódás az Előfizető felelőssége.

Tekintettel a Szolgáltatás műszaki korlátjaira, az adatok tájékoztató jellegűek, a Szolgáltatás földrajzi elérhetőségét a Szolgáltató hálózatfejlesztési munkálatainak köszönhetően folyamatosan bővíti.

#### 1.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás (Eszr. 10. § (1) 3.3)

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során helyhez kötött telefonszolgáltatást is igénybe vesz, az alábbiakban megjelölt hívószámokon az Előfizető gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen vészes helyzetről az erre szolgáló szervezetnek:

- Mentők: 104,
- Tűzoltóság: 105,
- Rendőrség: 107,
- Egységes Európai segélyhívó: 112.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosításához, továbbá a helyzetének meghatározásához szükséges adatokat még abban az esetben is a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátja, ha az ezen adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiányzik, vagy visszavonásra került.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az Előfizető számára a segélykérő számok (104, 105, 107, 112) hívását lehetővé teszi. Kiegészítő szolgáltatások keretén belül igénybe vehető tartós híváskorlátozás a segélykérő hívások kivételével, minden hívás letiltására vonatkozik.

A segélykérő hívások díjmentesek.

#### 1.4 Tájékoztatás, hogy a szolgáltatás egyetemleges szolgáltatás-e (Eszr. 10. § (1) 3.4)

A jelen Mellékletben meghatározott Szolgáltatás nem minősül egyetemleges szolgáltatásnak.

#### 1.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye (Eszr. 10. § (1) 3.5)

Előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen – amennyiben az a Szolgáltató ÁSZF Törzs 2. pontjában foglaltaknak megfelel - elhelyezett eszköz: adat, és telefonszolgáltatás igénybevétele esetén – a szolgáltatás igénybeviteléhez Szolgáltató által biztosított eszköz típustól függően - telefon port-ja.

Ezen átadási pont(ok) és az Előfizető számítógépének és/vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező telefonkészülékének csatlakozási pontja közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel.

Az Előfizető által a Szolgáltatás igénybevitelére igénybe vett ingatlanban elhelyezésre kerülő eszköz és az Előfizető által biztosított számítógép és vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező telefonkészülék csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során úgy dönt, hogy a Szolgáltatást megosztja, az így megosztott szolgáltatásért az Előfizető felel, ugyanakkor a hozzáférés jogosulatlan átengedése és az átengedés következményeinek viselése tekintetében az Előfizető teljes anyagi és kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.

## **2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA (Eszr. 10. § (1) 4)**

### **2.1 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei (Eszr. 10. § (1) 4.1)**

A Szolgáltató biztosítja az általa működtetett hálózat megfelelő fejlesztését, üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását. A minőségi célértékek, illetve azok értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere a jelen Melléklet PARAMÉTEREI függelékében kerültek rögzítésre.

### **2.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése (Eszr. 10. § (1) 4.2)**

A Szolgáltató alapesetben nem végez olyan forgalomszabályozást mely a forgalom fajtájától, irányától vagy tartalmától függően befolyásolná a szolgáltatás minőségét vagy a hozzáférést.

A Szolgáltató azonban hálózatbiztonsági okokból, a jelen Melléklet 0 pontjában, illetve a jelen Melléklet 1.2 függelékében említett, az Előfizető érdekkörébe eső okokon túl befolyásolhatja bizonyos forgalmak műszaki paramétereit.

A Szolgáltató vezeték nélküli internetszolgáltatása a felhasználók által közösen használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz megosztott erőforrásokra épül. A felhasználók befolyásolhatják egymás adatátviteli sebességét, így a Szolgáltató hálózatán egyidejűleg Szolgáltatáshoz csatlakozó előfizetők darabszámát, illetve azok felhasználói élményét is. Ezen erőforrásoknak a túlzott igénybevétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználóra negatív hatással lehet (negatív felhasználói tapasztalat).

A fentiek figyelembevételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélműködés javítása érdekében a Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a forgalmazható adatmennyiséget korlátozza.

### **2.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet (Eszr. 10. § (1) 4.3)**

Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfeleltetés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja, a Szolgáltató jogosult az ÁSZF Törzs 5. Fejezetének vonatkozó rendelkezései szerint a szolgáltatást korlátozni az Előfizető egyidejű értesítésével, illetve az ÁSZF Törzs 12. Fejezetének vonatkozó rendelkezései szerint az Előfizetői Szerződést felmondani.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy felmondani, amennyiben, de nem kizárólagosan, amennyiben

- az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatása és beleegyezése nélkül – önkényesen nem az Előfizetői igény benyújtásakor, a Szolgáltató által elfogadott helyen vesz igénybe,
- a Szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató által biztosításra kerülő rádiós hozzáférést jelképező SIM kártyát más előfizetői végberendezéssel kísérli meg használni.

Amennyiben a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az Előfizető az átlagos felhasználási szokásokhoz képest jelentős mennyiségű elektronikus küldeményt vagy egyéb adatot (különös

tekintettel kéretlen elektronikus üzenet – SPAM) továbbít, mely alkalmas a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működésének korlátozására, akadályozására vagy bármilyen veszélyeztetésére (például mert az üzenet vírusos vagy egyéb kártékony programot tartalmaz), úgy a Szolgáltató jogosult az általa nyújtott internet szolgáltatás igénybevételét korlátozni.

Szolgáltató egy e-mail hozzáféréssel óránként maximum 30 levelet engedélyez kiküldeni. Az 1 órás időintervallum elteltével Előfizető ismét küldhet e-mail üzenetet a megadott mennyiség erejéig. A korlátozás a szolgáltatás biztonságának érdekében történik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott havidíjban foglalt forgalmi keret elérését követően, illetve az ÁSZF-ben meghatározott korlátozás esetén a Szolgáltató lassítja a szolgáltatást. Korlátozása az Előfizető által igénybe vett internet csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 16 Kbit/sec-ra történő lassítását jelenti mind feltöltési, mind letöltési irányba. A lassítás az adott számlázási ciklus lezárásával, illetve korlátozás okának megszűntetése esetén megszűnik.

A szolgáltató jogosult az Előfizető szolgáltatását, illetve annak egyes részeit korlátozni, ha azok a hálózat biztonságos működését veszélyeztetik. Különös tekintettel alkalmazhatja a Szolgáltató ezen korlátozást, ha az Előfizető tevékenysége más Előfizetők szolgáltatását veszélyezteti. A Szolgáltató ezen korlátozásokat az általa választott módon teheti meg.

A hálózat biztonságos üzemeltetése érdekében kizárólag azok az Előfizetők használhatnak a Szolgáltatóétól eltérő SMTP szerveret, akik fix IP címmel rendelkeznek. A fix IP cím havi díját a jelen melléklet díjszabás Függeléke tartalmazza. Fix IP cím mobilinternet szolgáltatáshoz nem igényelhető.

A hálózatbiztonság érdekében a Szolgáltató alapértelmezetten szűri azon forgalmakat, melyek a biztonságot veszélyeztetik. Az alapértelmezett hálózatbiztonsági szűréseket az Előfizető kérésére a szolgáltató feloldja, amennyiben azok jogos igényeket elégítenek ki, és nem ütköznek ezen pontban rögzített irányelvekkel

### 2.3.1 Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon Előfizetői végpontot különösen, de nem kizárólag azon esetekben, mikor az Előfizető:

- a) a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést,
- b) a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést,
- c) az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést,
- d) a Szolgáltatás igénybevétele során jogellenes tevékenységek végzésére használt végberendezést csatlakoztat.

### 2.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a számára biztosított előfizetői hozzáférési pont(ok)on az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezéssel csatlakozni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét kizárólag a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál bejelentett és nyilvántartásba vett előfizetői interfészével együttműködő készülékkel és/vagy eszközökkel való együttműködést biztosítja.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontjában foglaltaknak nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az előfizetői szerződés súlyos megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni. Amennyiben az Előfizető, a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítésétől számított 24 órán belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével, az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató által biztosított bármely eszközben semmilyen módosítást nem végezhet (ideértve, hogy az eszköz IMEI számának megváltoztatását, vagy ennek megkísérlését). Az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ezek közül bármelyiknek megtörténte az 2012. évi C. törvény (Btk.) a 423. §-a szerint az informatikai rendszer vagy adat megsértése elleni bűncselekményt, illetőleg a 424. §-a szerinti informatikai rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása, bűncselekményt valósítja meg.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek arra visszavezethetően keletkeztek, hogy az Előfizető a Szolgáltató értesítése és a beavatkozás jóváhagyása nélkül, a Szolgáltatás nyújtásához biztosításra kerülő eszközhöz olyan kiegészítő berendezést csatlakoztat, mely befolyásolhatja, rontja a Szolgáltatás vagy a hálózat minőségét.

Ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől a polgári jog szabályai szerint kártérítést követelni.

A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető saját érdekkörében köteles biztosítani a rendeltetésszerű használat és az üzemképesség feltételeit.

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdés értelmében.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető hozzáférési pontra csatlakoztatható Előfizető tulajdonát képező, vagy általa biztosításra kerülő berendezéseinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, valamint nem végezi el ezen készülékek beüzemelését. Ennek elvégzése az Előfizető feladata a készülék használati útmutatójában foglaltak szerint.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást és az igénybevételéhez szükséges eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni.

A nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért az Előfizető köteles helytállni.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül – a jelen pontban korábban már jelzett esetek mellett - különösen:

- Az Előfizető részére a Szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató által biztosított eszközben található software felülírása, vagy ennek megkísérlése;
- A Szolgáltatás nyújtásához kihelyezett eszköz nem megfelelő áramforráshoz történő csatlakoztatása;
- A Szolgáltatás nyújtásához kihelyezett hálózati eszköz és annak valamennyi elemének nem rendeltetésszerű használatából eredő sérülés, rongálás – melyért az Előfizető a Szolgáltató fele teljes felelősséggel tartozik.
- A Szolgáltatás nyújtásához Előfizető részére átadott eszköz bármely elemében (beleértve az eszköz elválaszthatatlan részét képező SIM kártyát is) Előfizető módosítást hajt végre ezáltal befolyásolva azok üzemszerű működését.

### **3. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **3.1 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni, a Szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján eljárni.

##### **3.1.1 Az Előfizetői elsődleges kötelezettségek**

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, így különösen – de nem kizárólagosan:

- a) Ha az Előfizető a részére átadott eszközben levő SIM kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz – különös tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás nyújtásához biztosított valamennyi eszköz, valamint az eszközben elhelyezett SIM kártya a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, azok tulajdonjoga nem ruházható át, a felett az Előfizető - a saját használatától eltekintve - rendelkezni nem jogosult.
- b) Ha az Előfizető a részére átadott eszközöket nem rendeltetésszerűen vagy nem kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező eszközzel használja.
- c) Ha az Előfizető a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltatás igénybevételi helyén felszerelésre kerülő antenna, valamint annak Szolgáltató által kiépített kábelezésében módosítást hajt végre.



Ha az Előfizető a részére átadott bármelyik eszközön, vagy az eszközben elhelyezett SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez – beleértve a SIM kártya más eszközbe való áthelyezését, vagy a Szolgáltatáshoz biztosított eszközbe más SIM kártya behelyezését is - és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés súlyos megszegésének tekinti és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Egyedi Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással – 15 napos felmondási idő megtartása mellett - megszüntetni.

A Szolgáltató által a Szolgáltatás nyújtásához biztosításra kerülő valamennyi eszközökben az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodás, megrongálódás keletkezik, a rendeltetészerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni. Az ily módon meghibásodott elemek cseréjéért az Előfizetőnek, ebben az esetben, a jelen ÁSZF Melléklet 1. FÜGGELÉK – A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI ÉS EGYÉB DÍJAK függelékében foglalt díjak szerint kell fizetnie.

### **3.1.2 További előfizetői kötelezettségek**

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást sem részben, sem egészében tovább értékesíteni sem hálózati szolgáltatás nyújtására használni, mivel ez nem felel meg a rendeltetészerű joggyakorlás követelményének, tekintve, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

## 1. FÜGGELÉK – A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI ÉS EGYÉB DÍJAK

### 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS A JELEN ÁSZF MELLÉKLET TÁRGYÁT KÉPEZŐ SZOLGÁLTATÁSOK TEKINTETÉBEN

#### 1.1 A díjfizetés alapelvei

A Szolgáltató havi előfizetési díjas előfizetői szolgáltatást nyújt, melyet az Előfizetők Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével vehetnek igénybe, és számla ellenében a havi előfizetési díjat előre, a forgalmi díjakat utólag fizetik ki.

A jelen függelékben közölt díjak bruttó díjak, a távközlési szolgáltatásokra mindenkor érvényes Áfa-t tartalmazzák, melynek mértéke internet típusú szolgáltatás esetén 5% - tekintettel arra, hogy az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény módosítása alapján az internet-hozzáférési szolgáltatás után fizetendő ÁFA mértéke 2018. január 1-jétől 18%-ról 5%-ra csökkent, egyéb távközlési szolgáltatás típusok esetén (ideértve szolgáltatás nyújtása során felmerülő valamennyi költségtípust is) 27%.

Áfa változás esetén a nettó díjak továbbra is érvényesek.

Azon esetekben, amikor a közölt bruttó árak nettó értéke végtelen tizedes tört, a Szolgáltató két tizedes jegyig kerekít.

## 2. DÍJMEGHATÁROZÁSOK ÉS DÍJAK

### 2.1 Egyszeri díjak

#### 2.1.1 Áthelyezési díj

A Szolgáltató által az Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás áthelyezése esetén alkalmazandó egyszeri díj, mely abban az esetben kerül felszámításra, ha az Előfizető által új szolgáltatási hozzáférési pontként megjelölt helyen a Szolgáltató az ÁSZF Törzsszöveg 12.2.1 pontja szerinte a Szolgáltatást nyújtani tudja az Előfizetői Szerződés időtartama alatt. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

#### 2.1.2 Átírási díj

A Szolgáltató ÁSZF Törzsszöveg 12.2.2. pontja szerint az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

#### 2.1.3 Belépési díj

A Szolgáltató által nyújtott Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás igénybevételének, a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakoztatásáért a Szolgáltató ÁSZF Törzsszöveg 2.3.1, valamint 7. pontja alapján felszámítható díj. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

#### 2.1.4 Biztosíték

Szolgáltató a jelen ÁSZF Melléklet tárgyát képező Egyéb Adatátviteli Szolgáltatás nyújtását Szolgáltató ÁSZF Törzsszöveg 2.3.1 pontja alapján biztosíték megfizetéséhez kötheti.

#### 2.1.5 Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére a Szolgáltató ÁSZF Törzsszöveg 12. pontja alapján elállási díjat számíthat fel. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

#### 2.1.6 Fizetési felszólítás díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybevétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, a Szolgáltató az Előfizetőt a díjfizetés késedelme miatt az ÁSZF Törzsszöveg 12.3.2 pontja szerint értesíti, amiért adminisztrációs díj felszámítására jogosult az ÁSZF Törzsszöveg 5.2.4 pontja alapján. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

### 2.1.7 Szerződés módosítási díj

Előfizető abban az esetben köteles szerződésmódosítási díjat fizetni, ha meglévő Egyedi Előfizetői Szerződését meg kívánja változtatni (egyoldalú szerződés módosítás): különös tekintettel, de nem kizárólagosan a szerződés határozott/határozatlan jellegére. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

### 2.1.8 Szüneteltetés egyszeri díja

Előfizető kérésére történő szüneteltetés kérésének az ÁSZF Törzsszöveg 5.1.1 pontja szerint felszámítható díj. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

### 2.1.9 Szolgáltatás korlátozás, Szolgáltatás felmondás értesítések

A Szolgáltató által a szolgáltatás korlátozásáról, valamint a szolgáltatás felmondásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja. Mértéküket a 2.2 pont tartalmazza.

### 2.1.10 Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a Szolgáltatás helyreállítását kéri, akkor a Szolgáltató jogosult a Szolgáltató ÁSZF Törzsszöveg 5.1.1 pontja alapján visszakapcsolási díj felszámítására. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

### 2.1.11 Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani. Mértékét a 0 pont tartalmazza.

## 2.2 Egyszeri díjak összege:

Díjtétel megnevezése	Nettó	Bruttó
Áthelyezés (eredeti szolgáltatás hozzáférési helyszínen, épületen belül)	7 874 Ft/előfizetés	10 000 Ft/előfizetés
Áthelyezés (eredeti szolgáltatás hozzáférési helyszíntől eltérőhelyszínen)	4 725 Ft/előfizetés	6 000 Ft/előfizetés
Átírási díj	4 725 Ft/előfizetés	6 000 Ft/előfizetés
Telepítési díj	11 811 Ft/előfizetés	15 000 Ft/Előfizetés
Biztosíték	Szolgáltató egyedi elbírálása alapján	
Elállási díj	4 725 Ft/előfizetés	6 000 Ft/előfizetés
Fizetési felszólítás értesítés	472,44 Ft/előfizetés	600 Ft/előfizetés
Értesítés felmondásról	709 Ft/előfizetés	900 Ft/előfizetés
Szerződés módosítási díj	378 Ft/előfizetés	600 Ft/előfizetés
Szolgáltatás korlátozás értesítés	787,40 Ft/előfizetés	1 000 Ft/előfizetés
Szüneteltetés díja		
Korlátozás feloldási díj	3937,0 Ft/előfizetés	5000 Ft/előfizetés
Vizsgálati díj	1969 Ft/előfizetés	2500 Ft/előfizetés
Előfizető részére előfizető bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft	0 Ft

Díjtétel megnevezése	Nettó	Bruttó
Hangfelvétel másolásának díja	787 Ft	1 000 Ft
ÁSZF igénylésének díja nyomtatott formában	787 Ft	1 000 Ft
Rezsi, órabér (szerelésnél)	3 937 Ft	5 000 Ft
Csekk pótlásának díja	393,70 Ft/csekk	500 Ft/csekk

### 2.2.1 Szerelési és szereléssel kapcsolatos díjak

Díjtétel megnevezése	Nettó	Bruttó
Áthelyezés (eredeti szolgáltatás hozzáférési helyszínen, épületen belül)	2362 Ft/előfizetés	3000 Ft/előfizetés
Áthelyezés (eredeti szolgáltatás hozzáférési helyszíntől eltérőhelyszínen)	4 725 Ft/előfizetés	6 000 Ft/előfizetés
Leszerelés	2 362 Ft/előfizetés	3 000 Ft/előfizetés
Egyéb szerelési díj	1 181 Ft/előfizetés	1 500 Ft/Előfizetés
Előfizetőhöz kihelyezett végponti eszköz kártérítés díja (1 éves futamidejű előfizetői szerződés megkötése esetén)	31 496 Ft/eszköz	40 000 Ft/eszköz
Előfizetőhöz kihelyezett végponti eszköz kártérítés díja (határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötése esetén)	39 370 Ft/eszköz	50 000 Ft/eszköz
Tápegység (Előfizetőhöz kihelyezett végponti eszközhöz) kártérítési díj	2 362 Ft/eszköz	3 000 Ft/eszköz

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a felhasznált anyagok díjának megtérítését a helyszínen kérje Előfizetőtől.

### 3. EGYÉB ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA

Egyéb adatátviteli szolgáltatás díja – Egyéni Előfizetők Számára	Bruttó díja
DIGINET 30 havi előfizetési díj (Ft/hó)	1 750,-
DIGITEL 250 havi előfizetési díj (Ft/hó)	1 000,-
DIGINET 30 + DIGITEL 250 havi előfizetési díj (Ft/hó) - 12 hónapos határozott idejű szerződés esetén	1 900,-
DIGINET 30 + DIGITEL 250 havi előfizetési díj (Ft/hó) - határozatlan idejű szerződés esetén	2 750,-
DIGI TV + DIGITEL 250 havi előfizetési díj (Ft/hó) - 12 hónapos határozott idejű szerződés esetén	3 400,-
DIGI TV + DIGITEL 250 havi előfizetési díj (Ft/hó) - határozatlan idejű szerződés esetén	4 300,-
DIGI TV + DIGINET 30 havi előfizetési díj (Ft/hó) - 12 hónapos határozott idejű szerződés esetén	3 800,-
DIGI TV + DIGINET 30 havi előfizetési díj (Ft/hó) - határozatlan idejű szerződés esetén	5 050,-
DIGI KOMPAKT (DIGI TV + DIGINET 30 + DIGITEL 250) - 12 hónapos határozott idejű szerződés esetén	4 000,-
DIGI KOMPAKT (DIGI TV + DIGINET 30 + DIGITEL 250) - határozatlan idejű szerződés esetén	6 050,-
A Szolgáltatás igénybevételének időtartamára biztosított eszköz havi bérleti díja (Ft/hó).	1 525 Ft

A táblázatban szereplő díjak bruttó díjak, a távközlési szolgáltatásokra vonatkozó mindenkor érvényes Áfa-t tartalmazzák. Műholdas TV szolgáltatás igénybevételének részletszabályait a Szolgáltató ÁSZF B. melléklete, az internet szolgáltatás igénybevételének feltételeit a Szolgáltató ÁSZF C. melléklete, a telefonszolgáltatást igénybevételének részletszabályait a Szolgáltató ÁSZF D. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatás díjcsomagjának aktiválásától a számlázásig a teljes havi díjtétel figyelembevételével arányos törthavi díjat számláz – amennyiben az aktiválás dátuma nem azonos a számlázási ciklus kezdő napjával.

## 2 FÜGGELÉK: Az EGYÉB ELŐFIZETŐI ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS MŰSZAKI, TECHNIKAI FELTÉTELEI, ILLETVE MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

Jelen függelékben használt rövidítések az alábbi értelemmel bírnak:

- **Eht.:** 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- **Eszr.:** 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- **R.:** 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről;

### 1. A szolgáltató által vállalt minőségi célértékek

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.

Minőségi mutató neve és meghatározása	Releváns rendelkezések	Minőségi mutató mérése, származtatása, kizárt esetek	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában, Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.	R: 12. § (1) bekezdés a) pont.	A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban vállalt határideje, napokban kifejezve (egy napnál rövidebb határidő esetén órában) <u>Kizárt esetek:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- visszavont megrendelések,</li> <li>- Szünetmentes szolgáltató váltás,</li> <li>- Számhordozás esete,</li> <li>- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia,</li> <li>- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> <li>- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az ÁSZFben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre,</li> <li>- A Szolgáltató műszaki okok miatt a szolgáltatás létesítésére nem képes,</li> <li>- A leadott megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas.</li> </ul>	<15 nap
Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában	R: 12. § (1) bekezdés b) pont	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás	<72 óra

Minőségi mutató neve és meghatározása	Releváns rendelkezések	Minőségi mutató mérése, származtatása, kizárt esetek	Célérték
		<p>megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt megkezdett órák száma. A hibaelhárítási időbe nem számítanak bele azok az időszakok, mely időtartamokban a Szolgáltató hibaelhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okokból kerül akadályoztatásra. Például a Szolgáltató szakembere akadályoztatva van az Előfizetőnél elhelyezett eszközhöz való hozzáférésehez.</p> <p>Hibabejelentés: Az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Előfizető által használt végberendezés hibája;</li> <li>- visszavont bejelentések;</li> <li>- Szünetmentes szolgáltató váltás;</li> <li>- Az Előfizető kéri a kivizsgálás vagy kijavítás elhalasztását;</li> <li>- A Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.</li> </ul>	
Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában	R: 12. § (1) bekezdés c) pont	<p>Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja.</p> <p>Mért jellemző: A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.</p> <p>A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje</p>	<30 nap

Minőségi mutató neve és meghatározása	Releváns rendelkezések	Minőségi mutató mérése, származtatása, kizárt esetek	Célérték
		<p>szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),</li> <li>- számla kiállításával,</li> <li>- hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.</li> </ul>	
Éves szintű rendelkezésre állási idő A Szolgáltatás rendelkezésre állása A Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	R: 12. § (1) bekezdés d) pont	<p>A Szolgáltatás igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve.</p> <p><u>Adott évben a Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama:</u> a Szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a Szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</p> <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam: Az az időtartam, melyet a Szolgáltató minden Előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p> <p>Minőségi mutató származtatása: Az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.</p> <p><u>Rendelkezésre állás:</u> A Szolgáltató által mindenkor hivatalosan nyilvánosan közzétett szolgáltatási területeken elérhető.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szüneteltetése,</li> <li>- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,</li> <li>- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés.</li> </ul>	98%
Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	R: 12. § (1) bekezdés e) pont,	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni.	75%



Minőségi mutató neve és meghatározása	Releváns rendelkezések	Minőségi mutató mérése, származtatása, kizárt esetek	Célérték
		<p><u>A bejelentkezési arány mérési alapja, hívássoroló rendszer esetén:</u> a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.</p> <p>Kizárt esetek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az ügyintéző bejelentkezését követően lefolytatott beszélgetés időtartama</li> <li>- a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés</li> <li>- az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.</li> </ul>	
Sikeres hívások aránya Sikeres hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest. (%)	R: 12. § (6) bekezdés a) pont.	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próba hívások vagy a támogató rendszerből vett valósforgalmi adatok alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes hívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.	98%
Hívásfelépítési idő Sikeres hívások felépítésének átlagosidőtartama (másodperc)	R: 12. § (6) bekezdés b) pont.	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. (HFI) [megkezdett másodperc]	10 sec

## 2. Hibaelhárítás Szolgáltató által vállalt célértékei

A hálózat nem elérhető	SIM hiba	Előfizetőnél	EsZR. 22. § (4) bekezdés	Előfizető személyes ügyfélszolgálaton kéri a cserét.	cseré	3 mnap	kötbér
A hálózat nem elérhető	hálózat hiba	Szolgáltatónál	EsZR. 22. § (4) bekezdés	Előfizető hibát jelez	vizsgálat, javítás	azonnal, a hiba jellegétől függően változó, de max. 1 mnap	kötbér
A hálózat nem elérhető	Részleges hálózat kimaradás	Szolgáltatónál	EsZR. 22. § (4) bekezdés	Előfizető hibát jelez	vizsgálat, javítás	72 óra	kötbér
Szolgáltatás ideiglenesen szünetel	Hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása	Szolgáltatónál	Eht. 136. § (1) bekezdés a) pont	Előfizető hibát jelent	karbantartás	évi 16 óra	kötbér
Számla hibás	Adminisztrációs hiba	Szolgáltatónál	Eht 138. § (6) bekezdés	Előfizetői bejelentés, díjreklamáció	-	bejelentéstől számított 30 nap	késedelmi kamat

Táblázatban használt rövidítések jelentése

- Eht: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- EsZR: 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól, és az alábbiakban meghatározott esetekben, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában tőle elvárható volt.

**Hálózat hiba** A Szolgáltató hálózatában keletkezett olyan meghibásodás, melynek eredményeképpen a szolgáltatás a teljes hálózatban elérhetetlen, az előfizetői forgalom kezelése a teljes hálózatban szünetel.

**Részleges hálózat kimaradás** (a 27/2004 IHM rendeletben foglaltakkal összhangban) A Szolgáltatásban olyan meghibásodás, amely - az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével - nagyobb kiterjedésű földrajzi területeken nappal a szolgáltatás 1 (egy) órát elérő vagy meghaladó leállását, éjjel a 2 (kettő) órát elérő vagy meghaladó leállását eredményezi. A meghibásodás nem okozza a szolgáltatást megvalósító rendszerek teljes leállását, a hiba által nem érintett előfizetők számára a forgalomkezelés folyamatos.

**Szolgáltatás ideiglenesen szünetel** (ÁSZF Törzsszöveg. és Eht. 136 § (1) bekezdés a) pontja alapján) Országos területen a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése. A karbantartás miatti leállások éjjel és hajnali 6 óra között lehetnek, és nem haladhatják meg a havi 1 órát, valamint évente a 16 órát.

### 3. A szolgáltató által kínált sávszélesség

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatás-minőségi követelmény /célérték/
Garantált le/feltöltési sebesség	R. 2.§ (1) 6.	Adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által garantált sebesség értékek.	0 Mbit/s / 0 Mbit/s
Maximális le/feltöltési sebesség	R. 2.§ (1) 12.	Az adott hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa	30 Mbit/s / 5 Mbit/s