

Stream Technology Kft. TV szolgáltatás

1077 Budapest, Izabella utca 10. fszt. 2

Általános Szerződési Feltételek Vezetékes műsorjel elosztási (TV) Szolgáltatáshoz

Készítés dátuma: 2026. szeptember 8.

Hatálybalépés: 2026. október 10.

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Stream Technology Kft.
Székhely: 1077 Budapest, Izabella utca 10. fszt. 2, Magyarország
Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cg.: 01-09-438546
Adószám: 32709117-2-42

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma: +36 31 200 2690 (elérhető: H–P 9:00–16:00)
Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@streamtechnology.hu (elérhető: 0–24)
A Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati irodával nem rendelkezik.

1.3. A hibabejelentő elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: <http://www.streamtechnology.hu>

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

1.5.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság – Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. · Telefon: 06/1-457-7100 · E-mail: info@nmhh.hu · Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997. · Fax: 06/1-468-0680 · Központi tájékoztatási telefonszám: 06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda – Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106. · Ügyfélfogadás: hétfő 8–12, szerda 13–16, péntek 8–12.

- Debrecen, Hatvan u. 43. – tel.: 06/52-522-122
- Miskolc, Csabai kapu 17. – tel.: 06/46-555-500
- Pécs, Alkotmány u. 53. – tel.: 06/72-508-800
- Sopron, Kossuth L. u. 26. – tel.: 06/99-518-500
- Szeged, Csongrádi sgt. 15. – tel.: 06/62-568-300 (elérhetőség: H–Cs 8–16.30, P 8–14)

Média- és Hírközlési Biztos – Cím: 1525 Budapest, Pf. 75. · Telefon: 06/1-457-7141 · Fax: 06/1-457-7105

1.5.2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervhez is jogosult fordulni: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság – Cím: 1088 Budapest, József krt. 6. · Telefon: 06/1-459-4999

1.5.3. Gazdasági Versenyhivatal

A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén: Gazdasági Versenyhivatal – Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. · Telefon: 06/1-472-8900

1.5.4. Az illetékes bírósági fórum

Budai Központi Kerületi Bíróság – Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B. · Postacím: 1525 Budapest, Pf.: 223. · Telefon: 1/391-4930 · Telefax: 1/391-4995

1.5.5. Békéltető testületek

A fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testülethez fordulhat:

Testület	Cím	Telefon	E-mail
Bács-Kiskun Megyei	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06/76-501-525	bkmkik@mail.datanet.hu
Baranya Megyei	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.	06/72-507-154	bekelteto@pbkik.hu
Békés Megyei	5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06/66-324-976	bmkik@bmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06/46-501-091	kalna.zsuzsa@bokik.hu
Budapesti	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	06/1-488-2131	bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád Megyei	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06/62-554-250	bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Megyei	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06/22-510-310	fmkik@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06/96-520-202	bekeltetotestulet@gymiskik.hu
Hajdú-Bihar Megyei	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06/52-500-749	info@hbkik.hu
Heves Megyei	3300 Eger, Faiskola út 15.	06/36-416-660	tunde@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei	5000 Szolnok, Versegly park 8.	06/56-510-610	kamara@jnszmkik.hu
Komárom-Esztergom Megyei	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06/34-513-010	kemkik@kemkik.hu
Nógrád Megyei	3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a	(32) 520-860	nkik@nkik.hu
Pest Megyei	1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.	06/1-474-7921	pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Megyei	7400 Kaposvár, Anna utca 6.	06/82-501-000	skik@skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06/42-311-544	endrediemese@szabkam.hu
Tolna Megyei	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06/74-411-661	kamara@tmkik.hu
Vas Megyei	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	(94) 312-356	pergel.bea@vmkik.hu
Veszprém Megyei	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06/88-429-008	vkik@veszpremikamara.hu
Zala Megyei	8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	06/92-550-514	zmkik@zmkik.hu

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei elérhetők a <http://www.streamtechnology.hu> internetes honlapján az információk menüpont alatt, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható verzióban. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatokon is elérhetővé tenni; azokat tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában – térítés ellenében – köteles az Előfizető számára rendelkezésre bocsátani.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Üzleti előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező; az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

2.1. A szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az ajánlat tartalmi elemei, az igénybevétel módja, feltételei és korlátai

2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

- Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Előfizető kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.
- Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy legfeljebb 12 hónapos határozott időtartamú lehet; határozott idejű szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles felajánlani a határozatlan idejű szerződés lehetőségét is, és bemutatni annak részletes feltételeit.
- A felek a szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen a szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.
- Írásos szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződéskötéssel egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető választása szerinti formában (tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatva) átadni. Más módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.
- Írásos szerződéskötéskor a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia egyéni vagy nem egyéni Előfizetői minőségéről; nem írásos szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy ezt egyszerűen és díjmentesen megtehesse.

2.1.1.7. Az Előfizetői szerződés létrejötte

A Szolgáltató az ajánlat beérkezését (vagy jelenlévők közötti ajánlattételt) követően – ha szükséges és nem egyidejű a szerződéskötés – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetőségi vizsgálatát, és e határidőn belül nyilatkozik, hogy:

- az ajánlatot elfogadja, és azzal egyidejűleg átadja/megküldi az aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést;
- a szolgáltatás nyújtását műszaki okból a 2.3. pont szerinti határidőig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, és megjelöli a teljesítés legkésőbbi időpontját (legfeljebb az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapon belül); vagy
- az ajánlatot elutasítja.

A szerződés a jelenlévők közötti aláírással/elfogadással, a Szolgáltató által aláírt szerződés megküldésével, távollévők közötti (telefonos) kifejezett elfogadással, illetve ráutaló magatartás tanúsításával jön létre. Elektronikus úton (pl. honlapi felületen vagy e-mailben) kötött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül; azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni, majd az iktatott szerződést az iktatástól számított 5 napon belül e-mailben megküldeni.

2.1.2. Az ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató formanyomtatványt rendszeresít az ajánlatokhoz, amely elérhető az ügyfélszolgálatokon és a honlapon (www.streamtechnology.hu). A hiányosan kitöltött vagy nyilvánvalóan hamis adatokat tartalmazó ajánlatot a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni. Az ajánlatnak legalább a következőket kell tartalmaznia: az Előfizető azonosító- és elérhetőségi adatait, az Előfizetői hozzáférési pont helyét, a kért szolgáltatást és díjcsomagot, a szerződés kívánt időtartamát, az Előfizetői minőségre (egyéni / nem egyéni) és az adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatot, valamint az ajánlat keltét és az aláírást.

2.1.3–2.1.4. Igénybevétel módja, feltételei és korlátai

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírását, igénybevételük módját, feltételeit, valamint esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait a jelen ÁSZF szolgáltatás-típusokra vonatkozó I. számú melléklete tartalmazza.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

- az Előfizető neve, lakóhelye/székhelye és az Előfizetői hozzáférési pont helye;
- az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- egyéni Előfizető esetén a születési név, az anya születési neve, születési hely és idő;
- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő adatai;
- nem egyéni Előfizető esetén a cégjegyzékszám (vagy más nyilvántartási szám) és pénzforgalmi számlaszám;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási / üzleti minősége;
- a szerződés tárgyát képező szolgáltatás és a szolgáltatás megkezdésének határideje;
- a díjfizetés módja (pénzüintézeti fizetés esetén a számlaszám is);
- a szerződés időtartama és hatálybalépése;
- nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról (szükség esetén a tulajdonos hozzájárulása);
- elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

Ezen adattartalmak az Egyedi Előfizetői Szerződésben való szerepeltetése üzleti előfizetők esetében nem kötelező. A Szolgáltató az adatok valóságának ellenőrzésére – a szervezet típusától függően – eredeti dokumentumok (cégkivonat, aláírási címpéldány, személyazonosító okmány, meghatalmazás stb.) bemutatását vagy átadását kérheti.

2.3. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató – a 2.1.1.7.1. b) pontban foglalt eset kivételével – legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által megjelölt későbbi, de legfeljebb 3 hónapon belüli időpontban köteles az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

2.4. Az ajánlatok kezelése, nyilvántartása, adatváltozás

A Szolgáltató nyilvántartásba veszi a beérkezett ajánlatokat (beérkezés időpontja, elutasítás vagy elfogadás és a szerződés megkötésének időpontja, szerződésszám). Az elektronikus úton kötött szerződést legfeljebb 48 órán belül vissza kell igazolni és iktatni. Ha az ajánlattevő vagy az Előfizető valamely adata megváltozik, azt a változást követő 8 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltatónak; a bejelentés elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel, azt a mulasztó féltől követelheti. Nem minősül ilyen adatváltozásnak a személy- vagy helyváltozás (ezekre az átirás, illetve az áthelyezés szabályai irányadók).

3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A nyújtott szolgáltatás tartalma

Az egyes szolgáltatás-típusok tartalmi leírását a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az egyes szolgáltatás-típusok igénybevehetőségének földrajzi területét a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

3.3. Segélyhívó szolgáltatásokhoz és hívóhely-információhoz való hozzáférés

A jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatással segélyhívó szolgáltatáshoz, illetve a hívóhelyre vonatkozó információhoz való hozzáférés nem lehetséges.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye

Az Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén igénybe veheti a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat. A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) számíthat fel; további hozzáférési pont külön díj (kiegészítő létesítési díj) ellenében épül ki. A belépési díj egy hozzáférési pont – a szokásos kábelvezetési móddal történő – kiépítését tartalmazza; az ettől eltérő igények kiegészítő létesítési díj megfizetéséhez köthetők, amelynek mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A Szolgáltató jogosult az Előfizető tulajdonában lévő hálózatot – megfelelő minőség esetén, külön vizsgálati díj ellenében – saját hálózatához csatlakoztatni; az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Minőségi célértékek, értelmezésük és ellenőrzésük módszere

A minőségi mutatók konkrét értékeit szolgáltatás-típusonként a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza; a Szolgáltató a szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontjáiig garantálja. A fő minőségi mutatók:

- Új hozzáférés létesítési idő – az új hozzáférések 80%-ában teljesített határidő (kizárva pl. a visszavont megrendeléseket, az Előfizető kérésére történő halasztást).
- Minőségi panasz hibaelhárítási ideje – az esetek 80%-ában teljesített határidő, legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra.
- Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje – forgalommérésen alapuló szolgáltatásoknál az esetek 80%-ában teljesített határidő.
- A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA) – a tényleges igénybevehetőségi idő aránya a teljes elvi szolgáltatási időhöz képest; a Szolgáltató a célértékeket a rendeltetésszerűen használt hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90%-ában biztosítja. Számítási mód: $RA = [1 - SZKT/SZT] \times 100$, ahol SZKT a szolgáltatás-kiesés, SZT a teljes elvi szolgáltatási időtartam.
- Garantált le- és feltöltési sebesség – az a sebesség, amelyet a Szolgáltató a vizsgált esetek 90%-ában garantál.
- Kezelő, hibafelvevő válaszideje – a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező hívások 120 másodpercen belül teljesített válaszadási aránya.

A Szolgáltató a minőséget folyamatos és legalább félévenkénti méréssel, a gerinchálózat mérőpontjain, időszakos szűrőpróbaszerű méréssel, illetve panasz esetén objektív méréssel vagy szemrevételezéssel ellenőrzi, és a méréseket dokumentálja. Kivételesen indokolt esetben a Szolgáltató csökkentett minőségi célértékekkel nyújthat szolgáltatást; ebben az esetben minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett követelményt el nem érő vételi minőség esetén tehet. Ha az Előfizető a mérés eredményét vitatja, jogosult a hírközlési hatóságtól minőségvizsgálatot kérni; indokolatlan ismételt vizsgálat költségét a Szolgáltató átháríthatja az Előfizetőre. Üzleti előfizetők esetében a felek a minőségi célértékektől egyező akarattal eltérhetnek.

4.2. Forgalmómérés, irányítás és menedzselés hatása

A Szolgáltató az ügyfelek védelme érdekében minden Előfizetőtől a TCP 25-ös portra irányuló csomagot korlátozhatja a saját levelezőszerverére.

4.3. Biztonságot és a hálózat egységét érintő események, fenyegetések

Ha az Előfizető veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését (pl. nem megfelelő tanúsítású végberendezés csatlakoztatásával), a Szolgáltató – egyidejű értesítés mellett – jogosult korlátozni a szolgáltatást, eredménytelen felszólítás esetén pedig felmondani a szerződést. Új, korábban nem ismert biztonsági kockázat esetén a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőket az ügyfélszolgálaton és a honlapon, díjmentesen.

4.4. A végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A végberendezést az Előfizető biztosítja; azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. Csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak (típusengedély, megfelelőségi tanúsítvány, megfelelő interfész) megfelelő, a felhasználók biztonságát nem veszélyeztető végberendezés használható. Az Előfizető felelős az általa csatlakoztatott berendezések állapotáért és az azokkal okozott kárért. A Szolgáltató nem felel a hozzáférési pontot követő szakasz vagy a végberendezés hibájáért, beállítási hibájáért; a végberendezés hibájára hivatkozással az Előfizető nem mentesül a díjfizetés alól. Az első díjmentes beállítást követően a további beállításokat a Szolgáltató kiszállási és óradíj ellenében végzi. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni az Előfizetőnél használt hálózatot és berendezéseket; hiányosság esetén 15 napos határidővel felszólíthatja az Előfizetőt a megszüntetésre, ennek eredménytelensége esetén korlátozhatja, majd felmondhatja a szerződést.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Szüneteltetés esetei, feltételei, leghosszabb időtartama és díjai

A szolgáltatás szünetelhet a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, az Előfizető érdekkörébe tartozó okból, mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy honvédelmi/nemzetbiztonsági/gazdasági/közbiztonsági érdekből, jogszabály által előírt módon. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

- Szolgáltatói érdekkörbe tartozó szünetelés – hálózatalakítás, -felújítás, -csere vagy rendszeres havi karbantartás miatt; a tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató legalább 15 nappal korábban értesít, és az – a rendszeres karbantartáson felül – havonta az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyenkor az Előfizető a szünetelés idejére díjat nem fizet; ha a szüneteltetés egy hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat (vis maior esetén nem, ha a Szolgáltató igazolja az elvárható eljárást).
- Előfizetői érdekkörbe tartozó szünetelés – az Előfizető írásban, legalább 5 munkanappal korábban, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti; évente összesen legfeljebb 6 naptári hónapra. A határozott idejű szerződés/hűségidőszak a szünetelés idejével meghosszabbodik. A szünetelés idejére az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet; a visszakapcsolásért – ha az helyszíni intézkedést igényel – egyszeri díj számítható fel.
- Üzleti Előfizető felszámolása, csőd- vagy végelszámolási eljárása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad 12 havi díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot.
- 15 napot meghaladó korlátozást követően a Szolgáltató legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti a szolgáltatást, ez alatt díjat nem számíthat fel; ha a felfüggesztés oka továbbra is fennáll, a felfüggesztés utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja a szerződést.

5.2. A korlátozás esetei és feltételei

A Szolgáltató – egyidejű értesítés mellett – jogosult korlátozni a szolgáltatás igénybevételét, ha az Előfizető veszélyezteti a hálózat működését, jogosulatlanul továbbértékesíti a szolgáltatást, legalább 30 napos felszólítás ellenére díjtartozása áll fenn és nem adott vagyoni biztosítékot, megtevéstette a Szolgáltatót lényeges körülmény tekintetében, súlyosan megszegi a vonatkozó jogszabályokat vagy etikai szabályokat, illetve ha túllépte az igénybevétel felső korlátját. A korlátozás idejére az Előfizetőnek a korlátozott szolgáltatás díját kell fizetnie; az idő beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.3. A korlátozás megszüntetése

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, a Szolgáltató köteles a kérelemtől számított 72 órán belül megszüntetni a korlátozást; késedelem esetén naponta kötbért köteles fizetni (a visszakapcsolási díj egyharmada, díj hiányában a havi díj/harmincad rész négyszerese). A szolgáltatás igénybevehetőségének újbóli biztosításáért indokolt és méltányos visszakapcsolási díj számítható fel.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentések nyilvántartása és elhárítása

A Szolgáltató felelőssége a szerződésszerű teljesítésért az Előfizetői hozzáférési pontig tart. Hibaelhárító szolgálatot az ügyfélszolgálattal azonos feltételekkel működtet; nyitvatartási időn kívül csak postai úton érkező bejelentéseket fogad. Elektronikus levélben hibabejelentést nem fogad. Hibabejelentésnek minősül minden olyan – telefonon vagy az ügyfélszolgálaton, szóban vagy írásban tett – bejelentés, amely a szolgáltatás részleges vagy teljes hiányára, illetve a vállalt minőség alatti használhatóságra vonatkozik. A bejelentést a Szolgáltató 48 órán belül vizsgálja, és az ebből valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb 72 órán belül elhárítja (harmadik fél hozzájárulása esetén ez meghosszabbodhat). Sürgősségi hibajavítás esetén – külön díj ellenében – a Szolgáltató a helyszíni javítást 24 órán belül elvégzi. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha azt az Előfizető elfogadta, vagy a mérési eredmények szerint a szolgáltatás megfelel a vállalt minőségnek; az eredeti hiba 72 órán belüli ismételt bejelentése esetén a hiba nem tekinthető elhárítottnak. A Szolgáltató a hibaelhárításért díjat nem számíthat fel, kivéve ha a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (ekkor kiszállási és munkadíj számlázható).

6.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az Előfizető írásban, elektronikus levélben vagy telefonon tehet bejelentést/panaszt; a Szolgáltató ezeket nyilvántartásba veszi és 1 évig megőrzi. Az azonnal elintézendő szóbeli panaszt haladéktalanul, az egyéb bejelentést legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki, az eredményről pedig a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban értesíti az Előfizetőt. Elutasítás esetén az indoklást írásba kell foglalni.

Díjreklamáció

Ha az Előfizető a felszámított díjat vitatja, a Szolgáltató a bejelentést legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja; e határidő alatt a szerződést díjtarozás miatt nem mondhatja fel. Ha a reklamáció a fizetési határidő előtt érkezik és azt a Szolgáltató 5 napon belül nem utasítja el, a vitatott díjtétel fizetési határideje a vizsgálat idejével meghosszabbodik. Helyt adó döntés esetén a díjkülönbözetet – az Előfizető választása szerint – jóváírja vagy egy összegben visszafizeti, a befizetés napjától járó kamattal együtt.

Kötbérfizetési kötelezettség

Az Előfizető kötbérre jogosult többek között, ha a Szolgáltató nem kezdi meg időben a szolgáltatást (a belépési díj 1/15-öd része/késedelmes nap, díj hiányában a havi díj/harmincad rész nyolcszorosa), ha elmulasztja a 48 órás hibabejelentési értesítési határidőt, vagy ha a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidőt túllépi (ez utóbbi esetekben a kötbér az érintett szolgáltatás átlagdíjának napi arányos összege, két-, négy- vagy nyolcszoros szorzóval, az eset súlyosságától függően). A kötbért a Szolgáltató a szerződésszegéstől vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül köteles rendezni, jellemzően a havi számlán való jóváírással.

Kártérítés és felelősség

Az Előfizető felel a Szolgáltató felé a szerződésszegéséből eredő tényleges károkért (pl. nem engedélyezett berendezés csatlakoztatása, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás-átengedés); ez utóbbi esetben az érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő átalánykártérítést köteles fizetni. A Szolgáltató csak a vagyonában okozott tényleges értékcsökkenésért felel, az elmaradt hasznot nem köteles megtéríteni, és mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy az adott helyzetben elvárható módon járt el. Az Előfizetői szerződésből eredő követelések elévülési ideje 1 év.

Vis maior

Egyik fél sem felel a kötelezettség teljesítéséért, ha azt bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, elháríthatatlan körülmény (háború, sztrájk, elemi csapás, hatósági rendkívüli intézkedés stb.) akadályozza.

6.3. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, viták rendezésének módja

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidőt túllépi, az Előfizető a hozzáférési pont létesítése előtt hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat (a felek 30 napon belül elszámolnak). Határozott idejű szerződés esetén az Előfizetőt rendkívüli felmondási jog illeti meg, ha a Szolgáltató a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. Az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni követelését 1 éven belül bíróságon érvényesítheti, és jogosult a lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, kiszolgálási idő

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet a bejelentések intézésére; a telefonos ügyfélszolgálat a legalacsonyabb hívásdíjnál nem magasabb díjazással érhető el. A beszélgetésekről hangfelvétel készül, amelyet az Előfizető kérésre visszahallgathat, és amelyről kérésre 30 napon belül, bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen másolatot kap. A Szolgáltató vállalja, hogy a hívások legalább 75%-ában 120 másodpercen belül ügyintéző jelentkezik.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében tudakozó szolgáltatás nem vehető igénybe.

6.6. Jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetősége

A felek jogosultak peres és nem peres eljárást kezdeményezni; az igények elévülési ideje 1 év, a peres eljárásra a felek a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki. Az Előfizető a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében az illetékes békéltető testülethez, az NMHH-hoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz vagy a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szerződésből eredő követeléseit a Ptk. szabályai szerint másra engedményezze.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

A díjak – köztük a csomagdíjak – pontos mértékét a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az alábbiakban a felszámítható egyszeri/eseti díjtípusok felsorolása szerepel; ezek tényleges összegét a melléklet díjtáblázata rögzíti.

- Belépési díj – a hozzáférési pont kiépítéséért.
- Kiegészítő létesítési díj – egyedi hálózatképzés esetén (pl. 40 méternél távolabbi hozzáférési pont, több hozzáférési pont, eltérő technológia, egyedi kábelvezetés).
- Hálózatsatlakozás mérési díj és eszköz bevizsgálási díj – meglévő lakás-/házhálózat, illetve saját eszköz csatlakoztatásának ellenőrzéséért.
- Házon kívüli áthelyezés díja – kiépített, illetve ki nem épített hozzáférési pontra történő áthelyezéskor.
- Sürgősségi csatlakozási díj és expressz kiszállási díj – soron kívüli teljesítésért.
- Átírás díja – az Előfizető személyének módosításakor (pl. tulajdonosváltás, elhalálozás).
- ÁSZF-másolat díja, fizetési felszólító / korlátozási értesítő / felmondólevél / fizetési meghagyás kezelési költsége – a díjfizetési kötelezettség elmulasztásával összefüggő adminisztrációért.
- Csomagmódosítás díja – negyedévente egy alkalom díjmentes.
- Egyszeri és csökkentett szüneteltetési díj, korlátozás-megszüntetési (visszakapcsolási) díj.
- Kiszállási díj, expressz kiszállási díj, az Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja, végberendezés-beállítási díj, javítási díj, vizsgálati díj.
- Kiegészítő eszköz óvadéka, átalánykártérítés szabálytalan készülékhasználat vagy nem szerződésszerű igénybevétel (illegális jeltovábbadás) esetén.
- Számlamásolat és számlakimutatás díja.

A Szolgáltató havi díjazási időszakot alkalmaz, ettől a felek eltérhetnek; akció keretében más díjazási időszak is megállapítható. A kedvezményes akciók feltételeit, a kedvezmény elvesztésének következményeit és a kizárás okait a mindenkor kiadás tartalmazzák; a Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az ÁSZF szerinti szerződést kötni azokkal, akik nem kívánnak részt venni az akcióban.

7.1.7. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a tárgyhónapot megelőző hónapban állít ki számlát; a fizetési határidő nem lehet rövidebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. A Szolgáltató elektronikus számlát is kibocsáthat előzetes megállapodás alapján, amely legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel rendelkezik. A fel nem számított vagy be nem szedett díjakat a Szolgáltató az esedékesség napjától számított egy éven belül utólag kiszámlázhatja. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt és megfelel a hatályos pénzügyi/számviteli jogszabályoknak.

7.2. A kínált díjfizetési módok

A díj kiegyenlítése készpénz-átutalási megbízással (csekkkel), átutalással, illetve – ha a Szolgáltató biztosítani tudja – csoportos beszedési megbízással történhet. A Szolgáltató akció keretében az egyes fizetési módokhoz kedvezményt köthet.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A futó akciók és akciós díjak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és honlapján érhetők el.

7.4–7.5. Kártérítés és kötbér

A kártérítési eljárás és a kötbér meghatározásának, mértékének és módjának szabályait a jelen ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza.

7.6. A késedelmi kamat

Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat mértéke évi 15%, naptári naponként időarányosan számítva; a Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat a Ptk. szerinti mindenkor mértékkel azonos. Alaptalan számlareklamáció esetén a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg után az Előfizetőt szintén kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.7. A befizetések elszámolása

A Szolgáltató a befizetéseket a Ptk. szerinti sorrendben számolja el: elsősorban a költségre, majd a kamatra, végül a főtartozásra; az Előfizető ettől eltérő rendelkezése hatálytalan.

7.8. A vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként vagyoni biztosítékot (pl. jelzálog, letét, engedményezés) kérhet, melyet a számlákra elszámolhat; a jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt biztosítékot 15 napon belül köteles visszafizetni.

7.9. Díjtartozások kezelése

A Szolgáltató jogosult a díjtartozások beszedésére külső követeléskezelőt igénybe venni, illetve a követelésállományt – a szükséges adatok átadásával – harmadik félnek értékesíteni vagy engedményezni.

8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – azok jellegéből adódóan – számhordozási eljárás nem alkalmazható.

9. Szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, a hűségszerződés, valamint a nyújtás, korlátozás, szünetelés és megszüntetés feltételei

A szerződés határozatlan vagy legfeljebb 12 hónapos határozott időtartamú lehet; ez utóbbi megkötése előtt a határozatlan idejű szerződés lehetőségét és feltételeit is be kell mutatni. Hűségszerződésnek minősül a határozatlan idejű szerződés melléklete, amely a meghatározott hűségidőszak alatti igénybevétel vállalásáért kedvezményt biztosít; megsértése a szerződésben rögzített jogkövetkezmennyel jár.

A szerződés megszűnésének esetei

A határozott idejű szerződés megszűnik a határidő lejártával (ha a felek eltérően nem állapodtak meg), a Szolgáltató vagy az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével/halálával, a szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetésével (legalább 60 napos előzetes értesítéssel), közös megegyezéssel, illetve rendkívüli felmondással. A lejárat előtt a Szolgáltató köteles legalább 30, legfeljebb 60 nappal korábban tájékoztatni az Előfizetőt a hátralévő napok számáról és a megszűnés időpontjáról.

A határozatlan idejű szerződést az Előfizető írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási idővel, indoklás nélkül bármikor felmondhatja; a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz érkezését követő 8. napon szűnik meg. A Szolgáltató felmondási ideje – szerződésszegés és díjtartozás esetét kivéve – nem lehet kevesebb 60 napnál; a felmondást írásban, tértivevényes vagy – hozzájárulás esetén – hitelesen igazolható elektronikus úton kell megküldeni, és tartalmaznia kell az indokot, a felmondási időt és annak lejártát.

Felmondás szerződésszegés, illetve díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén (pl. a hálózat veszélyeztetése, jogosulatlan továbbértékesítés, jogellenes használat) 15 napos határidővel mondhatja fel a szerződést, ha az Előfizető a figyelmeztetést követően sem szünteti meg a szerződésszegést. Díjtartozás esetén a felmondási idő 30 nap, és csak a jogszabály szerinti két egymást követő értesítést (legalább 15 nap elteltével) és az azt követő 8 napos türelmi időt követően alkalmazható; nem mondható fel a szerződés, ha a tartozás nem haladja meg a havi díjat (illetve az 5.000 Ft-ot), ha azt vitatják és a vita rendezéséig a nem vitatott díjakat folyamatosan fizetik, vagy ha a tartozást a második értesítést követő 8 napon belül kiegyenlítették.

Ha a felmondásra okot adó szerződésszegést az Előfizető a felmondási idő alatt megszünteti, a szerződés nem szűnik meg. A szerződés megszűnése esetén a felek kötelesek együttműködni: az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket 8 napon belül üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatni, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató kárának megtérítését vagy átalánykártérítést érvényesíthet. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a felmerült díjfizetési kötelezettség alól, a Szolgáltatót pedig a túlfizetés visszatérítésének kötelezettsége alól.

9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

A szerződés elsősorban a felek közös megegyezésével módosítható. Az ÁSZF jogszabály szerinti módosítását a hatálybalépés előtt legalább 30 nappal nyilvánosságra kell hozni (honlapon közzétéve, az ügyfélszolgálaton szóban is elérhetően, és a hatóságnak megküldve).

A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, különösen ha a hálózat műszaki paraméterei vagy egyéb üzleti ok miatt a szolgáltatások körét vagy igénybevételi feltételeit módosítja; ha a szolgáltatási csomagok összetételét változtatja; ha a díjakat módosítja; jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt; vis maior vagy előre nem látható lényeges körülmény miatt; illetve a Szolgáltató érdekkörében felmerült belső változás (pl. személyében bekövetkező változás) esetén. A módosításról – a jogszabály szerinti kivételekkel – legalább 30 nappal a hatálybalépés előtt kell értesíteni az Előfizetőket, megjelölve a módosított rendelkezéseket, azok lényegét, a hatálybalépés időpontját, az indokot és az Előfizetőt megillető jogokat. Határozatlan idejű szerződés esetén a Szolgáltató a fogyasztói árszínvonal emelkedése miatt naptári évenként legfeljebb egyszer módosíthatja

a díjat, a KSH tényleges fogyasztói árindexét meg nem haladó mértékben.

Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú módosítás esetén

Egyoldalú módosítás esetén az Előfizető az értesítést követő 8 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést. Ha a módosítás az Előfizetőre nézve hátrányos, a határozott idejű szerződést és a hűség szerződést is további jogkövetkezmény nélkül felmondhatja 15 napon belül – kivéve, ha a szerződést kedvezmények fejében kötötte és a módosítás azokat nem érinti. Ha az Előfizető a felmondásra nyitva álló határidőn belül nem nyilatkozik, illetve a módosított díjat megfizeti, ez a módosított feltételek elfogadásának minősül.

9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető egyoldalú nyilatkozattal kezdeményezhet módosítást – írásban az ügyfélszolgálatra eljuttatva –, ha megváltozik az Előfizetői minősége, a fizetési módra vonatkozó nyilatkozata, valamely szerződéses adata, jogállása vagy gazdálkodása, ha átírást vagy áthelyezést kér, vagy ha másik szolgáltatási csomagra kíván váltani.

Átírás

Az Előfizető a Szolgáltató formanyomtatványán, mindkét fél aláírásával kérheti az Előfizető személyének módosítását (szerződés, öröklés vagy más jogcím alapján). Az átírási kérelmet a Szolgáltató a hiánytalan kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíti vagy elutasítja; késedelem esetén kötbért köteles fizetni. Az új Előfizető átírási díjat köteles fizetni, és felelősséggel tartozik a jogelőd fennálló tartozásáért.

Áthelyezés

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizető írásbeli kérelmére a Szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területen belül köteles áthelyezni a hozzáférési pontot. A kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül nyilatkozik az elfogadásról és a teljesítés – legfeljebb 3 hónapon belüli – időpontjáról, vagy az elutasításról műszaki akadály esetén; késedelem esetén kötbért köteles fizetni. Az áthelyezés idejére a szolgáltatás szünetel, díjfizetési kötelezettség nélkül.

Szolgáltatási csomag módosítása

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződés alatt bármikor írásban vagy telefonon kezdeményezheti a csomag módosítását; a Szolgáltató legkésőbb a kérelem beérkezésétől (vagy a megjelölt időponttól) számított 30 napon belül teljesíti. A Szolgáltató nem köteles elfogadni a határozott idejű vagy hűség szerződés csomagjának módosítására irányuló kérelmet.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A kezelt adatok fajtái, tárolásuk és továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a díjak számlázása és az ezzel kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat, valamint a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatokat. A kezelt adatok körébe tartozik különösen: az Előfizető neve, lakóhelye/székhelye, az Előfizetői hozzáférési pont helye, a számlázási cím és számlaszám, egyéni Előfizető esetén a születési adatok, nem egyéni Előfizető esetén a cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszám, a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok, valamint a hibabejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos adatok. Az adatok a keletkezéstől az azokkal összefüggő igények elévüléséig kezelhetők, és a szükséges mértékben – számlázás, követeléskezelés, hatósági megkeresés, jogi kötelezettség teljesítése céljából – harmadik személyek (pl. megbízott adatfeldolgozók, végrehajtó, hatóságok) részére átadhatók. A Szolgáltató az adatkezelés céljából nem említett célú adatkezelést a tudomásszerzést követően haladéktalanul megszünteti, és a szolgáltatás igénybevétele nem tehető függővé az ilyen célú hozzájárulástól.

10.2. Adatbiztonság, az Előfizető jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató megfelelő műszaki, szervezési intézkedésekkel biztosítja a kezelt adatok rendelkezésre állását, hitelességét, integritását és bizalmasságát; a hozzáférés-jogosultságokat a „need to know” elv szerint korlátozza és rendszeresen felülvizsgálja, az informatikai rendszereken végzett műveleteket naplózza. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse: Alföldi Sándor (telefon: +36 1 275 5200). A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a hatályos adatvédelmi jogszabályok (így különösen az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az Avtv.) rendelkezései az irányadók; az Előfizetőt és a Szolgáltatót a jogszabályokban meghatározott jogok illetik és kötelezettségek terhelik.

11. Az Előfizetői nyilatkozatok

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton, telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, vagy a hivatalos e-mail címre elküldve jogosult megtenni, módosítani vagy visszavonni. Az Előfizetői szerződés megkötésekor (írásban vagy telefonon) a természetes személy Előfizetőnek nyilatkoznia kell az alábbiakról:

- kívánja-e, és mely adatait kívánja feltüntetni az Előfizetői névjegyzékben;
- hozzájárul-e személyes adatai értékesítési és üzletszerzési célú kezeléséhez;
- igényel-e tételes számlát;
- egyéni vagy nem egyéni Előfizetőként veszi-e igénybe a szolgáltatást.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározó adatokat nem kezel, értéknövelt szolgáltatást nem nyújt, és – a szolgáltatás jellegéből adódóan – közvetítőválasztás, illetve előválasztott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozat nem alkalmazható. A 2011. november 1. napja előtt megtett Előfizetői nyilatkozatokat a Szolgáltató az akkor hatályos jogszabályok szerint érvényesnek és megadottnak tekinti; erről az Előfizetőt tájékoztatja, és lehetővé teszi a vélelmezett nyilatkozat visszavonását.

12. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

Az Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a jelen ÁSZF 9.1.5. pontja tartalmazza.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – azok jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni és a Szolgáltatóval együttműködni – így különösen a hibaelhárítás és a szerződés megszűnésekor az eszközök visszaszolgáltatása során. A szerződésben szereplő adatok, jogállás vagy gazdálkodás változását legkésőbb 8 napon belül írásban be kell jelenteni; az ellene megindult felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárásról haladéktalanul tájékoztatnia kell a Szolgáltatót.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen és jogszerűen, jóhiszeműen használni; ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult korlátozni a szolgáltatást, felmondani a szerződést, és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát érvényesíteni.

14.3. A végberendezéssel és a Szolgáltató tulajdonát képező eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot a kiépített hálózaton vagy annak elemein; a szerződés megszűnése nem minősül a Szolgáltató részéről a tulajdonról való lemondásnak. A Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban vissza kell szolgáltatni; elmulasztás esetén a Szolgáltató kárának megtérítését vagy átalánykártérítést érvényesíthet.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a szerződésben szereplő adatainak, jogállásának vagy gazdálkodásának változását legkésőbb 8 napon belül köteles írásban bejelenteni; a bejelentés elmulasztásából eredő kárért vagy többletköltségért a Szolgáltató nem felel, azt az Előfizető köteles megtéríteni.

15. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek elérhetőségére vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató honlapján (www.streamtechnology.hu) tájékoztatást és linkgyűjteményt biztosít a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverekről, illetve az azokkal egyező célú egyéb szolgáltatásokról.

16. Műsorterjesztési médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások felsorolását a Szerződés-összefoglaló, valamint a jelen ÁSZF I. számú mellékletének csatornakiosztási táblázatai tartalmazzák.

I. melléklet – Szolgáltatás-leírás, csatornakiosztás, díjak

1. Szolgáltatás meghatározása, csatornakiosztás

1.1. DVB-C szolgáltatás leírása

A meglévő analóg KTV szolgáltatás helyén digitális fejállomással, műsorújsággal kibővített szolgáltatást nyújtunk, melyben SD és HD csatornák egyaránt megtalálhatók. Igénybevételéhez vagy arra alkalmas televíziókészülék, vagy a régi készülékkel összekapcsolt Set-Top-Box szükséges.

1.2. IPTV szolgáltatás leírása

Internetalapú TV-szolgáltatás, amely kizárólag a Szolgáltató által biztosított box-szal nézhető; minden egyéb paraméterében megegyezik a DVB-C szolgáltatással.

1.3. DVB-C csatornakiosztás

Csatornaszám	Csatornák (SD/HD vegyesen)	Csomag
1–13	M1, M2, Duna, M4, DunaWorld, M5 (HD); ATV, TV2, RTL Klub, Viasat3, Moziverzum, NatGeo, Muzsika Tv (SD)	1-es csomag
14–32	TV2 HD, Super TV2, Prime, RTL Klub HD, RTL 2, RTL Gold, Cool, Mozi+, Filmmánia, Film+, Viasat6, Fem3, TV4, Izaura Tv, Paprika Tv, TV2 Séf, Hír Tv, CNN, Cartoon Network	2-es és 3-as csomag
33–44	Spektrum, Arena 4, Match 4, Magyar Mozi TV, Sport 1, Sport 2, Fishing & Hunting, Kölyökklub, CBS Reality, ARD, Pro7, Rai 1	2-es és 3-as csomag
45–66	ATV HD, ATV Spirit, Jocky TV, Viasat3 HD, RTL+, TV2 Comedy, Epic Drama, FilmCafe, AXN, AXN Crime/Viasat Film, Viasat2, AMC, Moziverzum HD, Galaxy4, Story4, Film4, TV2 Kids, JimJam, Boomerang, Minimax, Disney Channel, Bonum	3-as csomag
67–88	Neshama Tv/Hatoscsatorna, Life Tv, Fit HD, Spektrum Home, Ozone TV, BBC Earth, Discovery, Viasat Explore, Viasat History, Viasat Nature, History, Eurosport 1–2, Spíler1–2, Aréna4, Zenebutik, Sláger Tv, Sorozatklub, RTL Otthon, ZDF	3-as csomag

A teljes, csatornánkénti (SD/HD) bontású lista az ügyfélszolgálaton és a honlapon tekinthető meg.

IPTV csatornakiosztás

Az IPTV szolgáltatás csatornakiosztása – Minimum és Alap csomag – a DVB-C csatornakiosztással lényegében megegyező, azonos tartalmú csatornacsoportokat tartalmaz (1–84. sorszámú csatornák); a pontos, mindenkor hatályos csatornalista az ügyfélszolgálaton és a honlapon érhető el.

2. Igénybevétel korlátai

A szolgáltatás Magyarország teljes területére vonatkozik, az aktuális műszaki megvalósulás függvényében. A szolgáltatás kizárólag Budapest XI. kerületében, az Október 23. utca, a Szerémi út és a Hamzsabégi út egyes szakaszain érhető el. A műszaki megvalósíthatóságot a Szolgáltató minden esetben előzetes helyszíni méréssel állapítja meg.

3. Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás

Minőségi mutató	Érték
Új hozzáférés létesítési idő	≤ 15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	≤ 72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	≤ 30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)	≥ 95%
Kezelő, hibafelvevő válaszideje (120 mp-en belül)	≥ 75%

A sávszélességekre vonatkozó aktuális értékek az egyes díjcsomagoknál, az árlistában érhetők el.

4. Egyszeri / eseti díjak

Díj megnevezése	Nettó	ÁFA (27%)	Bruttó
Belépési díj (határozatlan idejű szerződésnél)	20 000 Ft	5 400 Ft	25 400 Ft
Kiegészítő létesítési díj	egyedi	–	–

Díj megnevezése	Nettó	ÁFA (27%)	Bruttó
Hálózatsatlakozás mérési díj (10. hozzáférési pontonként)	4 500 Ft	1 215 Ft	5 715 Ft
Eszközbevizsgálási díj	1 800 Ft	486 Ft	2 286 Ft
Házon kívüli áthelyezés (nincs kiépített hozzáférési pont)	9 010 Ft	2 432,70 Ft	11 442,70 Ft
Házon kívüli áthelyezés (van kiépített hozzáférési pont)	4 500 Ft	1 215 Ft	5 715 Ft
Sürgősségi csatlakozási díj	4 500 Ft	1 215 Ft	5 715 Ft
Átírás díja	2 700 Ft	729 Ft	3 429 Ft
ÁSZF másolatának díja (oldalanként)	43 Ft	11,61 Ft	54,61 Ft
Fizetési felszólító / korlátozási értesítő kezelési költsége	450 Ft	121,50 Ft	571,50 Ft
Felmondólevél kezelési költsége	1 800 Ft	486 Ft	2 286 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége	5 630 Ft	1 520,10 Ft	7 150,10 Ft
Csomagmódosítás díja (évi 1 alkalommal díjmentes)	5 400 Ft	1 458 Ft	6 858 Ft
Egyszeri szüneteltetési díj	4 500 Ft	1 215 Ft	5 715 Ft
Csökkentett előfizetési / szüneteltetési díj	1 350 Ft	364,50 Ft	1 714,50 Ft
Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj	3 600 Ft	972 Ft	4 572 Ft
Kiszállási díj	9 160 Ft	2 473 Ft	11 633 Ft
Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	2 700 Ft	729 Ft	3 429 Ft
Végberendezés beállítási díja	901 Ft	243,27 Ft	1 144,27 Ft
Kiegészítő eszköz óvadék díja	1 800 Ft	486 Ft	2 286 Ft
Átalány-kártérítés szabálytalan készülékhasználat esetén	1 800 Ft	486 Ft	2 286 Ft
Számlamásolat díja	905 Ft	244,35 Ft	1 149,35 Ft
Számlakimutató díja	905 Ft	244,35 Ft	1 149,35 Ft

A javítási díj, a vizsgálat díja, valamint a nem szerződésszerű igénybevétel/illegális jeltovábbadás miatti átalánykártérítés mértéke egyedi elbírálás alá esik.

5. Előfizetési, rendszeres és forgalmi díjak

DVB-C csomag	Listaár	Kedvezményes ár
1-es csomag	7 500 Ft	2 150 Ft
2-es csomag	8 500 Ft	4 300 Ft
3-as csomag	9 500 Ft	6 320 Ft

IPTV csomag	Listaár	Kedvezményes ár
Minimum	8 800 Ft	4 840 Ft
Alap	9 900 Ft	6 320 Ft

A havidíjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak. A mindenkor hatályos díjcsomagok és akciós árak az ügyfélszolgálaton és a honlapon érhetők el.