



## Lakossági Általános Szerződési Feltételek

2/d Melléklet

# Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői



## Tartalomjegyzék

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

## 1. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, EGYES TÍPUSOK

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

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

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

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás típusok a következők:

- Internet protokollon nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV, valamint ezen belül Telekom TV)
- Kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás: kódolatlan digitális kábeltelevízió szolgáltatás (Kódolatlan Digitális Kábel TV, lezárt szolgáltatás, melyre új Előfizetői szerződés nem köthető)
- Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás (SAT TV)

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

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

### 2.1. Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:

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

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

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

#### Időbeli korlát

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

#### Földrajzi korlát

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

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

### 2.3. Az Hálózati végpont kialakítása

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

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

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

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

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

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

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

- Amennyiben az Előfizető az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de az Előfizető földalatti létesítést igényel;
- Amennyiben az Előfizetőnél a kültéri egység telepítése csak tetősíkon áthatoló árboc felszerelésével valósítható meg műszaki okból vagy Előfizető kérésére;
- Antennatartó elhelyezés speciális helyen, talajszinten, vagy lapos tetőn, megrendelő kérésére, abban az esetben, ha az alapszerelés műszakilag megoldható.
- Alapszerelés esetén, ha 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges.

- Ha a kültéri egység nem az Hálózati végponttal azonos épületre kerül felszerelésre a beltéri elhelyezésével, ideértve az azonos ingatlanon lévő mellék- és egyéb épületeket;
- Ha több Hálózati végpont kiépítését kéri;
- Erősítő felszerelését kéri;
- A Szolgáltatónál rendszeresített alaptermékétől eltérő megoldást igényel az Előfizető;
- Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

## 2.4. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

### 2.4.1. Szünetelés

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

### 2.4.2. A szolgáltatás korlátozása

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

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató az alábbi csomagok igénybevételét biztosítja

- IPTV és SAT TV szolgáltatás esetén jelen ÁSZF 3/d – értékesíthető – melléklet szerinti Közzszolgálati csomagot – Közzszolgálati csomaggal rendelkező előfizetők kivételével,
- Kódolatlan Digitális Kábel TV szolgáltatás esetén jelen ÁSZF 3/d – lezárt – melléklet szerinti, az adott szolgáltatási területen elérhető, legkevesebb csatornát tartalmazó Kódolatlan Digitális Kábel TV csomagot,

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

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

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

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

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

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

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

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett eseti Videotéka/FilmPremier műsorkölcsönzési szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a Videotéka/FilmPremier limitet meghaladóan igénybe vett

Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató a Videotéka/FilmPremier limit elérését követően nem korlátozta a szolgáltatás nyújtását.

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

## 2.5. Előfizetői szerződés megszüntetése

### 2.5.1. Előfizető rendes felmondása

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

Szolgáltató az IPTV Előfizetőknek biztosítja a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon túlmenően**, hogy a kiegészítő csomagjukra (minicsomag) vonatkozó előfizetői szerződést a TV-előfizetésem IPTV alkalmazáson keresztül is felmondhassa, amennyiben a minicsomag igénybevételére vonatkozó szerződés határozatlan tartamú.

Az IPTV Előfizető, amennyiben nem kizárólagosan maga veszi igénybe az IPTV szolgáltatást, annak érdekében, hogy kizárólag csak az IPTV Előfizető, mint arra jogosult személy használhassa az alkalmazást, és mondhassa fel a minicsomagokra vonatkozó előfizetői szerződést, PIN kóddal korlátozhatja a Beállítások menüpontban az alkalmazás használatát. Beállított PIN kód esetén, csak a PIN kód megadása után van lehetőség hozzáférni az alkalmazáshoz és azon keresztül az előfizetői szerződés módosítására. Az alkalmazás jogosulatlan használatából eredő összes felelősség az IPTV Előfizetőt terheli.

### 2.5.2. Nyilvános vetítés tilalma

Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatást nyilvános vetítésre nem használja.

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

### 2.5.3. Szolgáltató rendkívüli felmondása

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

### 2.5.4. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

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

## 2.6. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

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

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

A Telekom TV SmartBox csak HDMI kimenettel rendelkezik, az egyéb csatlakozókra történő átalakítást/összekötést az Előfizetőnek kell biztosítania.

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

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

- **A HD Ready**

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

- **Full HD**

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

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

Egy Hálózati végponton egyidejűleg legfeljebb 3 videó kapcsolat (stream) használható; vagy egy dekódolóegységen, vagy megosztva egy háztartáson belül több dekódoló egység között. Több egyidejű stream esetében egy stream HD képességű, amennyiben ezt a díjcsomag lehetővé teszi. Több stream akkor lehet HD képességű, ha az Előfizetőnél megfelelő sávszélesség áll rendelkezésre, amelyről a Szolgáltató megrendelést követő műszaki felmérést követően nyilatkozik.

### 3. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

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

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

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

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

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

##### 3.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

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

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

**Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások IPTV Szolgáltatói berendezéssel a következők:**

- **Kedvencek:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg. A funkció lehetőséget ad a Videotékából/FilmPremierből a kedvenc filmek is összeállítására is.
- **Gyermezkár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetők bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában/FilmPremierben történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.
- **Műsorújság:** olyan tartalomszolgáltatást is magában foglaló alkalmazás, amely egyebek mellett segítséget nyújt a műsorszolgáltatások és a kiegészítő szolgáltatások közvetlen eléréséhez.



**Interaktív szolgáltatások:**

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

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

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

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

### 3.1.2. Műszaki, technikai feltételek (eszközök)

**Műszaki feltételek:**

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele

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

kiépítése az adott Hálózati végponton.

Második vagy harmadik Szolgáltatói berendezés csak akkor igényelhető, ha az Előfizetőnél megfelelő sávszélesség áll rendelkezésre, amelyről a Szolgáltató megrendelést követő műszaki felmérést követően nyilatkozik.

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

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

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

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

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

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatói végberendezéshez (set top box) csatlakoztatható Előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set top box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI). Telekom TV SmartBox csak HDMI kimenettel rendelkezik, az egyéb csatlakozókra történő átalakítást/összekötést az Előfizetőnek kell biztosítania, melyért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 3.1.3. Igénybevételi korlátok

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

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

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

### 3.1.4. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

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

### 3.1.5. Telekom TV SmartBox bejelentkezés

A Telekom TV SmartBox-on történő bejelentkezéshez, így a Szolgáltatás igénybevételéhez Telekom fiók megléte szükséges.

## 3.2. Kábeltelevízió hálózaton nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (KTV)

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, amely által a meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetőnél létesített Hálózati végponton, a megfelelő Előfizetői végberendezésen (pl. televízió) nézhetők, illetve hallgathatók.

A digitális jel vételéhez megfelelő Előfizetői végberendezésre, DVB-C tunerrel ellátott televíziókészülékre vagy digitális jelátalakító egységre (dekódoló kártya nélküli médiakonverterre) van szükség.

### 3.2.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

A digitális kábeltelevíziós csomagok mellé igénybe vehető **kiegészítő szolgáltatások** a következők:

- **Műsorúság:** A TV-képernyőn lapozgatható naprakész műsorinformációt biztosít, illetőleg amelyből megismerhetők a filmek tartalma.
- **Gyermekzár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehető bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni.
- **Nyelvválasztás:** Egyes csatornákon egy-egy adott műsor, film stb. esetében lehetőség van a magyar nyelv mellett az eredeti vagy más idegen nyelvet is választani az adott programhoz.
- **Kedvencek:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg.

### 3.2.2. Műszaki, technikai feltételek

A Hálózati végpont:

- a kódolatlan digitális szolgáltatás esetén, a Szolgáltató által kiépített fali aljzat, ill. a koaxiális kábel csatlakozója.
- Ha az Előfizető rendelkezik saját hálózattal és az a szabványoknak megfelel, kérheti az arra történő csatlakozást. Ebben az esetben a Hálózati végpont a Szolgáltató által kiépített kábel végződése.

### 3.2.3. Igénybevételi korlátok

A Kódolatlan Digitális Start vagy Alap csomag igénybevételéhez EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Előfizetői végberendezés szükséges.

### 3.2.4. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

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

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

### 3.3.1. A szolgáltatás általános meghatározása

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

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

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

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

### 3.3.2. SAT TV alap- és kiegészítő szolgáltatások

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

A kiegészítő szolgáltatások a következők:

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

### 3.3.3. Műszaki, technikai feltételek

A szolgáltatás igénybevételéhez az alábbi eszközök szükségesek:

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

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

A szereléshez szükséges egyéb eszközök költsége az Előfizetőt terheli (pl. egyéni vevőantenna esetén, ha 30 m-nél nagyobb távolság van a vevőantenna és a vevő-egység között). A Szolgáltató képviselője köteles az Előfizetőt előre tájékoztatni arról, hogy mely alkotóelemek képezik az alapszerelési munkák részét, és melyek azok, amelyeket – ha az Előfizető igényli – ezen felül külön kell megvásárolnia/megrendelnie. Az alapeszközökön túlmenően a szereléshez szükséges egyéb (pl.: az Előfizető külön igénye szerinti) eszközök költsége és munkadíja az Előfizetőt terheli, és a kiegészítő létesítési díjat az Előfizetőnek kell megfizetnie, amelynek mértékét a Lakossági ÁSZF 3/d – értékesíthető – melléklete tartalmazza. Amennyiben az Előfizető nem vállalja a többletköltségek viselését, a Szolgáltató nem köteles a megrendelt munkálatok elvégzésére.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3.4. Igénybevételi korlátok

A Szolgáltatás igénybevételét korlátozó tényezők különösen:

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

### 3.3.5. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

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

### 3.3.6. A kültéri egységek átvételére kijelölt telephelyek

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

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

Dél-magyarországi központ	szolgáltatási	6000 Kecskemét Külső-Szegedi u. 9-11	36 30 925-5558	8– 15
---------------------------	---------------	--------------------------------------	----------------	-------

\* Előzetes egyeztetés esetén.

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

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