

3. számú Melléklet

Előzetes Tájékoztatás

Az „ANTENNA HUNGÁRIA” Zrt. mint Szolgáltató az alábbi előzetes tájékoztatást nyújtja a „mindigTV PRÉMIUM” műsorterjesztési és mobilinternet szolgáltatásra vonatkozóan:

- 1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (továbbiakban Eszmr.) meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

Szolgáltató a célértékeket 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 határozta meg:

a) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

A hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a Szolgáltató az ÁSZF 1.1. pontjában meghatározott internetes honlapján teszi közzé, amely mellett a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat is elérhetővé teszi.

b) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

ba) Műsorterjesztési szolgáltatás esetén:

Célérték megnevezése	Célérték
Bithiba arány	$vBER < 2 \times 10^{-4}$
Modulációs hibaarány	$MER > 25\text{dB}$

bb) Mobilinternet szolgáltatás esetén:

Mobilinternet elérés tekintetében meghatározott kínált sávszélesség, valamint a Szolgáltatóhoz tartozó garantált le- és feltöltési sebesség

Kínált sávszélesség: a Szolgáltató által az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa, a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján, Mbit/s-ban megadva.

A Szolgáltató által biztosított kínált sávszélesség technológiáinként részletezve az alábbi táblázatban található.

Adatátviteli technológia megnevezése	A kínált sávszélességhez tartozó	
	letöltési sebesség (Mbit/s)	feltöltési sebesség (Mbit/s)
2G	0,24	0,24
3G	0,38	0,38
HSPA	14,4	1,8
HSPA+	21	5,76
HSPA+DC	42,2	5,76
4G/LTE	150	50

Az adott csomaghoz, kiegészítő szolgáltatáshoz tartozó kínált sávszélesség a táblázatban foglalttól eltérhet, amelyről információ az adott csomag leírásában található. A kínált sávszélesség elérésének feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetősége, az azt támogató eszközök (pl. készülék, megfelelő SIM) megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége.

Garantált sebesség: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt a Szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség, Mbit/sban megadva.

A Szolgáltató által garantált le- és feltöltési sebesség valamennyi adatátviteli technológia esetén: 0 Mbit/s.

2. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj

2.1. Egyszeri, szerződéskötéskor fizetendő díjak

Díjtételek	Díjak (Bruttó Ft)
Egyszeri regisztrációs díj:	5.000 Ft
Egyszeri regisztrációs díj TV szolgáltatáshoz szükséges társkártya/társelőfizetés esetén:	2.799 Ft/társkártya vagy társelőfizetés

2.2. Havi előfizetési díjak díjcsomagonként

Díjcsomag megnevezése	Havi díj határozatlan tartamú szerződés esetén (bruttó Ft)
TV+ NET 60 Alap csomaggal	8 599 Ft
TV+ NET 150 Alap csomaggal	9 899 Ft
TV+ NET 60 Családi csomaggal	9 899 Ft
TV+ NET 150 Családi csomaggal	11 199 Ft
TV+ NET 300 Családi csomaggal	12 599 Ft
Szabadidő kiegészítő TV csomag a fenti díjcsomagok egyike mellé	899 Ft

2.3. Egyéb díjak

Díjtételek	Díjak(bruttó Ft)
Adminisztrációs díj:	750- Ft
Követeléskezelési adminisztrációs díj:	1.905- Ft
A szüneteltetés időszaka alatt fizetendő havidíj:	2.045- Ft
A korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj (rendelkezésre állási díj):	650- Ft
A korlátozásból történő visszakapcsolás díja:	1.200- Ft
Óvadék összege:	5.000- Ft
Kötbér (határozott időtartamú szerződést kötő ügyfél, rendes felmondás esetén):	Az aktuális akciós feltételek szerint, de legfeljebb a már igénybevett kedvezmények erejéig
Kiszállítás (futárszolgálat vagy posta) díja	2 500- Ft
Kiszállási díj:	5 990- Ft
Kötbér (a kártya megrongálódása, elvesztése, ellopása, megsemmisülése, továbbá a szerződés lejártát követően Szolgáltató számára visszaszolgáltatásának megtagadása)	2 899-Ft

Díjtételek	Díjak(bruttó Ft)
Kötbér a kártya késedelmes visszaszolgáltatása esetén	napi 100.-Ft
Műsorcsomag-váltási díj (lemondás esetén)	550.-Ft
Az ÁSZF Előfizető rendelkezésére bocsátása nyomtatott formában	3.175 Ft
SIM kártya csere	3.825 Ft
SIM kártya pótlás	5.100 Ft
Mobilinternet adatjegy 10 GB	2.999 Ft
Mobilinternet adatjegy 30 GB	3.999 Ft
Mobilinternet adatjegy 100 GB	5.000 Ft

2.4. Eszközbérlés

Ez az eszközbérlés azon Előfizetőkre vonatkozik, akik jelen ÁSZF szerinti TV+NET csomagokra történő szerződéskötést megelőzően mindigTV PRÉMIUM műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges szolgáltatói tulajdonú dekódert használnak.

Havi díj: bruttó 100 Ft/eszköz

A havi díj tekintetében a Szolgáltató a „mindigTV PRÉMIUM” Digitális földfelszíni kódolt műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei 4/A. sz. melléklet 6.2. pontja alapján az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt bruttó 100 Ft/eszköz/hó kedvezményt biztosít.

2.5. Hiányos, sérült, vissza nem szolgáltatott szolgáltatói tulajdonú eszköz miatti kötbér

Eszköz megnevezése	Kötbér mértéke (Ft)
Dekóder	6.000
Tápegység	2.500
Távírányító	2.500
HDMI csatlakozó	2.000
Scart kábel	2.000

3. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy

időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

Az előfizetői szerződés az Előfizető választása alapján határozott vagy határozatlan időre jön létre az utólagos díjfizetési konstrukció esetén. A határozott időtartam eszközvásárlással egybekötött előfizetés esetén 24 hónap lehet.

Előre fizetett szolgáltatás a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatások esetében nem elérhető.

A Szolgáltató a kedvezményeket határozott idejű szerződés megkötése esetén biztosít. Az előfizetői szerződésnek az Előfizető érdekkörében felmerülő okból (Eht. 134. § (15) bekezdése) történő megszűnése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, amelyeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szerinti szerződési feltételeknél.

4. A határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek

Az előfizetői szerződés határozott ideje alatt az Előfizető vállalja, hogy fenntartja jogviszonyát a Szolgáltatóval. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését a határozott idő lejárta előtt felmondja, vagy annak Szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy a Szolgáltató felszámíthatja az előfizetői szerződés keretében a szerződés megszűnéséig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely az alábbiak szerint számítható ki:

- a. Igénybevett kedvezményes hónapok száma (a) szorozva (Kedvezményes időszakban igénybevett csomag listaára (b) mínusz a Kedvezményes előfizetési díj (c), azaz

$$\text{Kedvezmény összege} = a \times (b - c)$$

- b. Aktiválási díjból nyújtott kedvezmény

Aktiválási díj lista ára – Aktiválási díj kedvezményes ára

c. Az eszközök eladási árából nyújtott kedvezmény

Eszköz listaáras vételi ára – Eszköz kedvezményes vételi ár

5. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

Szolgáltató hibás teljesítése esetén Előfizető kötbérre és díjvisszatérítésre jogosult.

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítéséhez nem szükséges az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentése. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül köteles eleget tenni az alábbiak szerint:

- a kötbért az előfizetői szerződéshez igazodó szolgáltatási díjfizetéstől függően a havi számlában, vagy az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, úgy banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Szolgáltató a hibabejelentés-kivizsgálási és hiba-elhárítási kötelezettsége késedelmes teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles minden megkezdett késedelmes nap után

- a) a hiba kivizsgálásának eredményéről szóló 48 órás és a hiba elhárításáról szóló 24 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

– kétszerese a fenti a) pont szerinti esetben,

– négyszerese a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

– nyolcszorosa a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj egy napra vetített összege.

6. A szolgáltatóváltás, számhordozás

Jelen Szolgáltatások esetében nem alkalmazandó.

7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz

Az adatbiztonság keretében a Szolgáltató garantálja, hogy az általa alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök oly módon üzemelnek, amely szerint

- az általa kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhetőek (rendelkezésre állás),
- az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége)
- az adatok változatlansága igazolható (adatintegritás)
- valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató biztosítja, hogy az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

A személyes adatok feldolgozása során a Szolgáltató biztosítja

- a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- az adatok jogosulatlan személyek általi használatának megakadályozását;
- annak ellenőrizhetőségét, mely szervezetek és vagy személyek továbbíthatják/továbbíthatták az adatokat
- a rendszerek üzemzavara esetén az adatok helyreállíthatóságát;
- az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Szolgáltató a „mindigTV PRÉMIUM” szolgáltatás meghatározott címen történő igénybevételét jogosult ellenőrizni. Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani Szolgáltató részére a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a vételi eszköz használatának helyszíni ellenőrzését, kicserélését és birtokba vételét.

8. Mobilinternet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás

Az adott számlázási ciklusban ha az Előfizető eléri az adott díjcsomagok és kiegészítő szolgáltatások kapcsán meghatározott adatmennyiségeket, a Szolgáltató az adatforgalmi határ elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint díjcsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre lassítja az érintett hívószámon a szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) – a lent megjelölt kiegészítő szolgáltatás kivételével – az új számlázási/kártyás szolgáltatási ciklusra járó adatkeret rendelkezésre bocsátásáig tart (melyre az új ciklus első napjának végéig sor kerül).

A mobilinternet elérésére szolgáló díjcsomagok és szolgáltatások esetén, ha az igénybevételi feltételek szerint a csomagban foglalt adatkeret elfogyása után a mobilinternet nem vehető igénybe, az nem minősül az elektronikus hírközlési törvényben foglalt korlátozásnak.

9. Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejére vonatkozó követelmények

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a Felek egyedi előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ebben az időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

10. A végberendezések használatával kapcsolatos követelmények

A mobilinternet szolgáltatás az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártyával és az Előfizető által megvásárolt/tulajdonában lévő mobil router-el vehető igénybe. Az Előfizető köteles az SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező eszközben használni.

Műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető kötelessége biztosítani a szükséges eszközt, azonban a 2.sz. melléklet 1.4. pontja szerinti esetben a Szolgáltató bérbe adja az Előfizető részére átadott eszközt. Az eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, annak üzembe helyezéséről Előfizető gondoskodik. A bérleti jogviszony az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt fennáll.

Előfizető a használatra átadott vételi eszközöket csak az előfizetői szerződésben meghatározott címen, azonos helyen (lakásban) veheti igénybe, harmadik személy használatába tovább nem adhatja.

Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani Szolgáltató részére a vételi eszközök használatának helyszíni ellenőrzését, kicserélését és birtokba vételét. Amennyiben Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy Előfizető köteles az ÁSZF 2. sz. mellékletében szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a Szolgáltató általi

rendkívüli felmondás szabályainak megfelelően járhat el. Előfizető tudomásul veszi, hogy a vételi eszközök cseréjét csak a Szolgáltatótól személyesen vagy postai úton lehet igényelni, és azt is, hogy a hibás vételi eszköz Szolgáltató ügyfélszolgálatához történő személyesen vagy postai úton történő beszállítása Előfizető kötelezettsége.

Rongálódást, meghibásodást, a vételi eszköz elvesztését, ellopását, megsemmisülését Előfizető köteles haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az Előfizető a vételi eszközt nem rendeltetésszerűen használja, szakszerűtlenül kezeli, és ezzel károsítja, vagy egyébként rongálja, az Előfizető az ebből eredő csere és egyéb költség megtérítése érdekében kártérítésként, az eszköz ellenértékének megfizetésére köteles. Amennyiben az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő összes eszközt az előfizetői szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszajuttatni a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy az eszközök átvételére kijelölt helyre, ellenkező esetben kártérítésként az eszköz ellenértékének a megfizetésére köteles.

11. A mobilinternet csomagban foglalt adatforgalmi keretek, valamint a kereten túli további egyedi szolgáltatások díjai

Mobilinternet csomagok

	NET60	NET150	NET300
Havidíjban foglalt belföldi forgalmi keret	60 GB	150 GB	300 GB
Maximális le és feltöltési sebesség	300/50 Mbit/s	300/50 Mbit/s	300/50 Mbit/s
Belföldi forgalmi keret túllépése esetén (Nettó)	Túlforgalmazási díj: 0Ft A havidíjban foglalt adatmennyiség elérése után 0/0 kbps sávszélesség csökkentés		
SMS-küldés	nem lehetséges		
Éjszakai forgalmi keret-*	60 GB	150 GB	300 GB

*Tarifa csomagban foglalt mennyiségű extra, éjszakai adatforgalmi szolgáltatás: bármilyen forgalomtípushoz igénybe vehető 23.00 óra és reggel 8.00 óra között

Egyszeri kiegészítő adatjegy

A mobilinternet szolgáltatás igénybevétel esetén a Szolgáltató lehetőséget biztosít egyszeri kiegészítő adatjegy vásárlásra is, amely kizárólag belföldön használható fel.

	Belföldön felhasználható adatmennyiség
Extra adatjegy 10 GB	10 GB
Extra adatjegy 30 GB	30 GB

Extra adatjegy 100 GB	100 GB
-----------------------	--------

Díjak

Díjsomag megnevezése	Havi díj határozatlan tartamú szerződés esetén (bruttó Ft)
Mobilinternet adatjegy 10 GB	2.999 Ft
Mobilinternet adatjegy 30 GB	3.999 Ft
Mobilinternet adatjegy 100 GB	5.000 Ft

12. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a Szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti

A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagot kizárólag együttesen értékesíti.

13. A fel nem használt adatmennyiség a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átvihető-e.

A fel nem használt mennyiség a 30 nap leteltét követően törlődik, nem vihető át másik időszakra.

14. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések

Az adott számlázási ciklusban ha az Előfizető eléri az adott díjsomagok és kiegészítő szolgáltatások kapcsán meghatározott adatmennyiségeket, a Szolgáltató az adatforgalmi határ elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint díjsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre lassítja az érintett hívószámon a szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) – a lent megjelölt kiegészítő szolgáltatás kivételével – az új számlázási/kártyás szolgáltatási ciklusra járó adatkeret rendelkezésre bocsátásáig tart (melyre az új ciklus első napjának végéig sor kerül).

Szolgáltató díjmentesen, SMS-ben haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az adatforgalmi határ

- 80%-ának eléréséről, valamint hogy az adatforgalom 100%-ának elérésekor a szolgáltatást korlátozza;
- 100%-ának eléréséről és a korlátozás tényéről és a szolgáltatás visszakapcsolásának feltételeiről.

15. Ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás

Jelen szolgáltatások esetében nem alkalmazandó.

16. Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás

Szolgáltató személyes ügyfélszolgálata a nyitvatartási időben, a helyszínen fogadja az előfizetői panaszokat, bejelentéseket.

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket a Szolgáltató által biztosított telefonos ügyfélszolgálaton vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelentheti be. Előfizetői bejelentésnek minősül minden, az ügyfélszolgálatokon személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett észrevétel, panasz.

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató a 1211-es telefonszámon hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A Szolgáltató a hibabejelentő szolgálat esetében az 1.2.3. pontban meghatározott időtartamban élőhangos bejelentkezést biztosít, ahol a beérkező hívások legalább 60%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül élőhangos ügyintéző jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését fogadja.

A Szolgáltatóhoz postai úton, elektronikus úton, faxon eljuttatott írásbeli megkereséseket Szolgáltató a valós beérkezés napjától számított 30 napon belül megválaszolja.

A hálózat rendszeres karbantartása, cseréje, átalakítása vagy felújítása (a továbbiakban: 'rendszeres karbantartás') alkalmával a karbantartás idejére, az Előfizetőnek a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a Szolgáltató 1.1.2. pontban meghatározott honlapján történő előzetes értesítése mellett.

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azokat a tevékenységeket, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében nélkülözhetetlenek.

Mobilinternet szolgáltatás esetén a Szolgáltató országos szolgáltatási szünetet kizárólag 0 óra és reggel 6 óra között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi 24 órát.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartási munkálatokat a telephelyeken minden héten keddi és csütörtöki napokon 0-12 óra között végzi a Szolgáltató, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett történik. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Az eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások miatt, az egyes szolgáltatások külön-külön is szünetelhetnek.

17. A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége

A Díjszabást az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza, amely elérhető a Szolgáltató 1.1.2. pont szerinti honlapján.

18. A szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek

18.1. Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az előfizetői szerződést a Szolgáltató rendkívüli felmondással - tartós adathordozó útján az alábbi esetekben és módon mondhatja fel:

18.1.1. Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. Szolgáltató jogosult a késedelmi kamat iránti igényét is érvényesíteni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult az Előfizetői szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

Az Előfizető a Szolgáltató azon költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg köteles megtéríteni.

18.2. Rendkívüli felmondás egyéb szerződésszegés esetén

Szolgáltató az Előfizető – 18.1. ponton túli, egyéb - szerződésszegésére alapított indokok alapján írásban, 15 napos határidővel mondhatja fel a szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles. Amennyiben Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést orvosolja, és erről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, ám az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a szerződésszegéssel okozott kárát megtéríteni. Szolgáltató nem felel az Előfizetőt ért azon kárért, amely a szerződésszegés orvoslásáról történő értesítés Előfizető általi elmulasztásából, illetve indokolatlan késedelméből származik. Felmondási ok különösen, ha az Előfizető:

- a) a Szolgáltatást vagy a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt szerződésellenesen használja,
- b) a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz jogosulatlanul harmadik fél részére továbbadja,
- c) a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz megrongálja vagy átalakítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz használatának ellenőrzését megakadályozza,
- e) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre történő értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- f) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,

- g) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- h) az Előfizető a kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt nem az előfizetői szerződésben meghatározott címen veszi igénybe,
- i) a Szolgáltatást egyébként törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- j) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

18.3. Szolgáltató rendes felmondása

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést indokolás mellett, bármikor, írásban, 60 napos felmondási idővel felmondani. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással szünteti meg, az Előfizető a részére biztosított kedvezmények visszafizetésére nem kötelezhető.

A Szolgáltató általi felmondásnak a következőket kell tartalmaznia:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

18.4. Előfizető rendkívüli felmondása

Az előfizetői szerződést Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén, rendkívüli felmondással, írásban mondhatja fel, különösen az alábbi esetekben:

A szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 14 napon belül Előfizető a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz egyidejű visszaszolgáltatása mellett jogosult az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Ebben az esetben Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos díjat követelheti, egyéb költséget nem számíthat fel.

További felmondási esetek, amikor az Előfizető jogosult felmondani a határozott tartamú szerződést is jogkövetkezmények nélkül:

- A Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani.

- Az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.
- A Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés azonnali hatállyal, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

18.5. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Felmondás esetén a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül az Előfizető köteles a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az ügyfélszolgálati irodában leadni, vagy postai úton a díjmentes kézbesítési szolgáltatással megküldeni, valamint az esetleges díjtartozását kiegyenlíteni.

Késedelem esetén Előfizetőt a Díjszabásban meghatározott kötbérfizetési kötelezettség terheli. Ezen túlmenően Szolgáltató jogosult a kötbért meghaladó kárát is érvényesíteni.

Amennyiben Előfizető a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt nem, nem üzemképes, illetve sérült, hiányos vagy rongált állapotban adja vissza, és nem tudja igazolni, hogy a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz állapota Előfizetőnek fel nem róható okra vezethető vissza, köteles Szolgáltató részére a Díjszabásban meghatározott mértékű kötbért megfizetni. Szolgáltató a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti.

18.6. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Megszűnik a szerződés

- a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultság megszűnésével;
- vagy ha a határozott időtartam eltelt és a Felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

18.7. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. A szerződés Előfizető által történő felmondása esetén Szolgáltatót díjvisszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van.

Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 (száz) Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben, míg 500 (ötszáz) Ft- vagy az alatti túlfizetés esetén -a postai költségekre tekintettel- a Szolgáltató banki utalással vagy a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodában történő készpénzes kifizetéssel teljesíti a visszatérítést.

Amennyiben a szerződés megszűnésére Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, a visszatérítendő díjból Szolgáltató jogosult levonni az Előfizető által esetlegesen fizetendő kártérítés és kötbér mértékét.

19. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

A tájékoztatást a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.1.2. pont szerint honlapján, a nyitóoldalról elérhető Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

20. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A tájékoztatást az ÁSZF 3. pontja tartalmazza.

21. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik

21.1. Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételével, problémájával az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálathoz fordulhat. Előfizetők az ügyfélszolgálatnál panaszt vagy hibabejelentést tehetnek, illetve a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek.

21.2. Díjreklamáció, és kártérítési igények intézése

Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számla kiállításától számított 1 évig kifogásolhatja meg, kártérítési igénnyel a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított 1 évig élhet. A számlapanasz, amennyiben azt az Előfizető a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be és a Szolgáltató 5 napon belül azt nem utasítja el, a panasszal érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció

megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyébként a számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Előfizető a kifogást írásban, szóban, telefonon nyújthatja be Szolgáltató részére. Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A megalapozottan kifogásolt összeget és kamatát Szolgáltató a nem halasztó hatályú számlapanaszok esetén – az Előfizető választásától függően – a következő számlán jóváírja, vagy az ilyen összeget az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató köteles bejelentéseket, a bejelentés alapján tett intézkedéseket, az eljárás eredményét visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával megőrizni. A Szolgáltató köteles a bejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni.

21.3. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról

Amennyiben az Előfizető az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- a. Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.
- b. Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény és a kapcsolódó hatósági kijelölő jogszabály alapján a fogyasztó az ÁSZF 7. sz. melléklete szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, amelyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése.
- c. Az Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén, amennyiben a békés, peren kívüli úton való megegyezés nem lehetséges, az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhat (elérhetőségek: <http://www.birosag.hu>)
- d. Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
- e. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.
- f. Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján.

Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége Az ÁSZF 7. számú mellékletben találhatóak, amely adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

22. A nyílt internet-hozzáférést biztosító átláthatósági intézkedések

Amennyiben az Előfizetői Szerződés mobil internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtását foglalja magában, úgy a Szolgáltató a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2015/2120 RENDELET (a továbbiakban TSM rendelet) 4. cikkében foglaltak szerint az alábbi – szolgáltatások átláthatóságát biztosító – magyarázatok és információk szerint nyújtja azt:

22.1. A forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-szolgáltatás minőségét, valamint a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a TSM rendelet 3. cikk (3) bekezdése szerint ésszerű, az egyes adatforgalom-típusok megkülönböztetése nélküli és arányos forgalomszabályozási intézkedéseket alkalmazzon, amelyek negatív hatással járnak a szolgáltatás minőségére, a hálózata, az azon keresztül nyújtott szolgáltatások, valamint a felhasználói végberendezések integritásának és biztonságának megőrzése érdekében. A Szolgáltató a fenti 3.5. c) pontban foglalt részletes szabályok szerint a hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése érdekében jogosult a nyújtott szolgáltatás minőségét (különösen pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig. Ez az intézkedés azonban nem jár a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére nézve hátrányos hatással, a forgalomszabályozás és ennek eredményeként a minőségében csökkentett mértékű adatforgalmazási lehetőség nem eredményezi a küldött és fogadott adatok tekintetében a hálózati biztonság és adatvédelem szintjének csökkentését.

22.2. Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a mobilinternet szolgáltatást, különösen a tartalmak, alkalmazások használatát

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás és tarifacsomag részletes feltételei határozzák meg, hogy az Előfizető általi adatforgalmazás meghatározott mennyiségben, avagy korlátlanul vehető igénybe, és – amennyiben releváns – az adatkeret kimerítése után a szolgáltatás elérhető-e (pl. külön túlforgalmazási díjak alkalmazása, sebesség csökkentése, vagy az adatforgalmazás nem lehetséges). A sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek az Előfizető általi adatforgalmazáskor tapasztalt válaszidőt, az adatok le- és feltöltésének megvalósulását, valamint a használt szoftverek, alkalmazások működését, reszponzivitását és a lehívott tartalmak betöltődésének folyamatát befolyásolják, ezáltal a kívánt alkalmazások, tartalmak bizonyos típusú szolgáltatásokkal, tarifacsomagokkal nem vagy nem az elvárt minőségben elérhetőek. A vonatkozó lehetséges felhasználási módokról a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások és tarifacsomagok kapcsán az ÁSZF 2. melléklete tartalmaz információt.

22.3. Az Előfizető által a Szolgáltatótól igénybe vett optimalizált szolgáltatások a gyakorlatban hogyan befolyásolják az általa elérhető internet szolgáltatást

A Szolgáltató a hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítását kivéve – internet hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára épülő optimalizált szolgáltatásokat nem nyújt olyan módon, hogy azt az adott Előfizető a mobilinternet szolgáltatásra szolgáló előfizetésével együttesen (annak hívószámán keresztül), egyszerre veheti igénybe, ekként azok nem is befolyásolhatják hátrányosan a végfelhasználó rendelkezésére álló mobilinternet szolgáltatás elérhetőségét vagy általános minőségét. A hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítása szintén nem befolyásolja hátrányosan a mobil internet szolgáltatás elérhetőségét, általános minőségét.

22.4. Magyarázat a mobil hálózat esetén becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességről, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait

A Szolgáltató hálózati technológiáinként határozza meg a mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó becsült maximális sebességet, amely sebességek elérésének mindenkor feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetősége, az azt támogató eszközök (pl. adott rádióhálózati technológián működőképes előfizetői végberendezés, megfelelő SIM-kártya) megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége. A sebességet befolyásoló tényezőkre, valamint az egyes mobilinternetet (is) tartalmazó tarifacsomagok lehetséges felhasználási módjaira vonatkozó részletes információkat az ÁSZF 2 melléklete tartalmaz. Amennyiben az itt megadott és a hirdetésekben szereplő sebességtől a nyújtott szolgáltatás jelentősen eltér, úgy az nem eredményezi az információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, sem az Előfizető által választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára vonatkozó előfizetői jogok korlátozását, a Szolgáltató a minőség helyreállítására ilyen korlátozásokat nem alkalmaz.

22.5. Magyarázat a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a mobil internet szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől

Amennyiben a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az Előfizetői Szerződésben vállalttól, úgy az Előfizető az ÁSZF 4.2. pontja szerint hibabejelentést tehet, azonban a mobiltechnológia sajátos jellemzőire, földrajzi különbségeire és a mindenkor hálózati leterheltségre tekintettel a becsült maximális sebességre vonatkozó szolgáltatásminőségi követelmény esetleges nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének, ezért a Szolgáltató-t kötbérfizetési kötelezettség ilyen esetben nem terheli [13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet 7. § (3) bek.]