

ARANY ANTENNA BT.

2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI

FELTÉTELEK

Internet és IPTV szolgáltatáshoz

Hatályos: 2020. július 1-től

Utolsó frissítés: 2020. május 29.

Készült a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet alapján

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok.....	5
1.1. A szolgáltató neve és címe.....	5
1.2. Ügyfélszolgálat.....	5
1.3. Hibabejelentő.....	5
1.4. A szolgáltató honlapja.....	5
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	5
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1. Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az V.§ /2/ bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	7
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személy, tárgy és egyéb korlátai.....	7
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	7
2.5. Mobilinternet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatók esetén a VIII. § /2/ bekezdésben meghatározott felmondás feltételei.....	7
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	8
3.1.A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	8
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	8
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információkhoz való hozzáférésére, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	8
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	8
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői pont helye.....	8
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	8
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,	8
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	9
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	9
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	10
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	10
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	10
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	10
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	11

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	11
6.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	11
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	11
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	12
6.4. A ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	13
6.5. A Tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	13
6.6. Tájékoztatás a 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	13
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	13
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	13
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	14
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	14
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	15
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	15
8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	15
8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	15
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	15
9. A szerződés időtartama.....	15
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei.....	15
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei.....	15
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei.....	16
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	17
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	17
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	17

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....	18
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	18
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	18
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	19
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	19
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	19
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	19
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	20
13.1. Az előfizető együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége.....	20
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:.....	20
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:.....	20
13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:.....	20
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	20
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása.....	20

1. számú melléklet: Díjtáblázat.....	21
2. számú melléklet: Előfizetői szerződés.....	24
3. számú melléklet: Igénybejelentő lap.....	26
4. számú melléklet: ÁSZF kivonat (szerződéshez).....	27
5. számú melléklet: Szolgáltatásminőségi célértékek.....	28
6. számú melléklet: IPTV szolgáltatási csomagok, díjak, csatornák.....	30

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Általános adatok

1.1. A szolgáltató neve és címe:

Név: ARANY ANTENNA BT.

Székhely: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

Adószám: 21527098-2-07

Számlaszám: 10918001-00000005-54890009

Cégjegyzék szám: Cg. 07-06-011874

1.2. Ügyfélszolgálat:

Vállalkozásunk ügyfélszolgálati irodát nem üzemeltet.

Telefonszám: **(+36 25) 222-322**

E-mail: info@rkt.hu

Az Arany Antenna Bt., mivel az előfizetők száma tartósan 1000 alatt van, a 2000. évi C. tv. 138.§./1/szakasz alapján - ügyfélszolgálati irodát nem működtet.

1.3. Hibabejelentő: telefonon, e-mailben, vagy a székhelyen személyesen,

Hibabejelentés : (+36 25) 222-322

E-mail: info@rkt.hu

Műszaki ügyelet: (+3670) 33 66 026

1.4. A szolgáltató honlapja:

www.rkt.hu

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

Interneten a szolgáltató honlapján: www.rkt.hu

A székhelyen személyesen, előzetes egyeztetés alapján.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5.§ /2/ bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:

- 2.1.1. Előfizető lehet nagykorú, jogképes természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. A szerződéshez az előfizető alapadataira van szükség.
- 2.1.2. Az érdeklődők a www.rkt.hu oldalról letöltött, vagy az ügyfélszolgálatról igényelhető Igénybejelentő lapon jelenthetik be szolgáltatási igényüket, amely egyben megrendelőlapként is szolgál. Megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen szóban, e-mailben, vagy telefonon is, ekkor az ügyfélszolgálati munkatárs tölti ki az Igénybejelentő lapot.
- 2.1.3 *Az előfizetői szerződés hatálya*
 - 2.1.3.1 A szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételekből és az Előfizetői szerződésből áll.
 - 2.1.3.2. A szolgáltató kizárólag jelenlévők között, kizárólag papír alapú szerződést köt. Az előfizetői szerződés az aláírás - amely a szerződés megkötésére adott jognyilatkozatnak felel meg – napjától érvényes. A szerződés határozott, vagy határozatlan időre jöhet létre.
 - 2.1.3.3. Az előfizetői jogviszonyból eredő igények egy év után évülnek el.
 - 2.1.3.4. Üzleti előfizetők esetében a 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 4. §. előírásai alapján a jelen ÁSZF-től eltérő speciális szerződések megkötése is lehetséges.
- 2.1.4 *Az előfizetői szerződés műszaki feltételei*
 - 2.1.4.1. A szolgáltatás rádiókapcsolat felhasználásával, vagy – Ráckeresztúron - optikai kábelhálózaton keresztül történik. A szolgáltató a hozzáférési helyen modemet telepít. A modem tápáramellátásáról a felhasználónak kell gondoskodnia. A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni. A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.
 - 2.1.4.2. Az előfizetői számítógép minimum kialakítása: Pentium IV (III), 512MB RAM, szabvány hálózati kártya, Windows 2000, vagy e feletti operációs rendszer, internet böngésző, levelező program.
 - 2.1.4.3. A szolgáltató a telepítéskor saját számítógépén ellenőrzi és az előfizetőnek bemutatja a kapcsolat meglétét, minőségét, majd megkísérli az előfizető számítógépét az internetre csatlakoztatni. Amennyiben nem sikerül, a számítógép alkalmassá tétele az előfizetőt terheli. A beüzemelést a szerződő felek aláírásukkal igazolják.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája:

- 2.2.1 *Természetes személy esetén:*
 - Előfizető neve (születési neve),
 - Születési helye, ideje,
 - Anyja leánykori neve,
 - Lakcíme,
 - Személyi igazolvány száma,
 - A telepítési hely (ingatlan) használat jogcíme.
- 2.2.2 *Üzleti előfizető esetén:*
 - Cég / Intézmény neve,
 - Székhely,
 - Adószám,
 - Cégjegyzékszám,
 - Bankszámla száma,

Képviselőre jogosult neve,
A telepítési hely (ingatlan) használat jogcíme.

2.3. . Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Előfizető lehet nagykorú, jogképes természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. A szerződéshez az előfizető alapadataira van szükség.

2.3.2. Az érdeklődők a www.rkt.hu oldalról letöltött, vagy az ügyfélszolgálatról igényelhető Igénybejelentő lapon jelenthetik be szolgáltatási igényüket, amely egyben megrendelőlapként is szolgál. Megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen szóban, e-mailben, vagy telefonon is, ekkor az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti az igényt a szolgáltató hálózati menedzsment szoftverének adatállományában.

2.3.3. A szolgáltató a helyszínen díjmentes felmérést végez a kivitelezhetőségről. Amennyiben a hozzáférés létesítése műszakilag lehetséges, a felek megállapodnak a szerződéskötés, a telepítés és a hozzáférés aktiválásának időpontjában. Ennek tényét (dátumait) az előfizetői szerződésben rögzítik.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő
Új hozzáférés létesítési ideje legfeljebb 15 nap.

2.5. Mobilinternet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatók esetén a VIII. § /2/ bekezdésben meghatározott felmondás feltételei

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatást díjsomagokban, vagy külön is kínálja. Az egyes díjsomagok szolgáltatás-tartalma az 1. számú mellékletben, valamint a szolgáltató honlapján található, a www.rkt.hu oldalon. Eltérő előfizetői igények kielégítése (pld.: dedikált sáv szélesség, szimmetrikus hozzáférés, a díjsomagokat meghaladó sáv szélesség, stb.) külön (speciális) szolgáltatási szerződés alapján lehetséges.

A szolgáltató az IPTV szolgáltatást díjsomagokban kínálja. Az egyes díjsomagok szolgáltatás-tartalma a 6. számú mellékletben, valamint a szolgáltató honlapján: www.rkt.hu található.

3.1.1. Szakmai szolgáltatások:

A szolgáltató saját hálózatán az előfizetők részére szélessávú internet hozzáférést és (KSH TESZOR besorolási szám: 61.10.43, vagy 61.20.42) és IPTV jelet biztosít (KSH TESZOR: 61.10.5.) az alábbiak szerint:

3.1.1.1. *Alapszolgáltatás:* TCP/IP alapú kapcsolat az internet hálózat felé; csak optikai hálózaton IPTV jelfolyam.

3.1.1.2. *Kiegészítő szolgáltatások:*

3.1.1.2.1. E-mail postafiók létesítése, lekérdezés és kimenő levelek kezelése, levelező tárhely biztosítása;

3.1.1.2.2. WEB tárhely biztosítása;

3.1.1.2.3. Domain karbantartás, domain regisztráció ügyintézése.

3.1.1.3. *Egyéb szolgáltatások:* Fix IP cím, többlet tárhely, értesítések, áthelyezés, szüneteltetés, hírlevél, IPTV-hez EPG (elektronikus műsorfüzet).

3.1.2. Adminisztratív szolgáltatások

A szolgáltató az előfizetői kérésére, a díjtáblázatban (1. sz melléklet) közzétett díj felszámítása mellett adminisztratív szolgáltatást nyújt (például: számlamásolat, számlarészletező, ÁSZF, vagy annak kivonatos másolata elkészítése, megküldése, átírás, díjcsomag váltás intézése, stb.)

3.2. Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe:

A szolgáltató a Magyar Köztársaság területén szolgálat, kiemelten az alábbi településeken: Internetet: **Ercsi, Ráckeresztúr, Martonvásár, Baracska, Tordas, Gyúró, Százhalombatta és Érd (egyes részei) területén.**

IPTV műsorterjesztési előfizetői jelszolgáltatást: **Ráckeresztúron**

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információkhoz való hozzáférésére, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A szolgáltatás nem egyetemes.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői pont helye

A szolgáltatás átadási pontja

internet szolgáltatás esetén a modem ethernet felülete, a távtáplált eszközök esetén a tápfeladó RJ45-ös csatlakozója. (ETH, RJ45 aljzat);

IPTV szolgáltatás esetén a set top box (OTT) TV oldali kimenete.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltató a hálózati és egyedi (előfizetői végponti) szolgáltatásminőségi célértékeket az NMHH 13/2011 (XII.27.) sz. rendelete értelmében honlapján, valamint jelen ÁSZF 5. számú mellékletében közzéteszi.

4.1.1 Új hozzáférés létesítési ideje legfeljebb 15 nap.

4.1.2. Minőségi panasz (Lásd még 6.1. pont)

4.1.2.1. A hiba bejelentéstől a hiba kivizsgálásáig eltelt idő általában 24 óra, de legfeljebb 48 óra.

4.1.2.2. Hibaelhárítás határideje a bejelentéstől számított legfeljebb 72 óra. Hibabejelentést az ügyfélszolgálat, vagy a műszaki ügyelet útján lehet tenni. A hiba nyilvántartása és a hibaelhárítás dokumentálása a szolgáltató hálózati menedzsmint szoftverével kerül rögzítésre és tárolásra. Az ügyfelet a hiba elhárításáról a hibalap lezárásával egyidejűleg e-mail-ben értesítjük.

4.1.3. Számlapanasz kivizsgálása és elintézése legfeljebb 30 nap. (Lásd még 6.3. és 6.4. pontokat)

4.1.4. A szolgáltatás műszaki tartalmának minőségi céljai

4.1.4.1. A rendelkezésre állás a hálózat egészre nézve minimum célérték 95%. Az egyes előfizetői végberendezés tekintetében minimum 70%, célérték 90%.

4.1.4.2. Átlagos csomagvesztési arány legfeljebb 5%, célérték 3%.

4.1.4.3. Az átlagos csomagkésleltetés legfeljebb 500 msec, célérték 30 msec (az előfizetői végberendezés és a szolgáltató szervere között mérve).

4.1.4.4. A garantált minimális le- és feltöltési sebesség minden vezeték nélküli díjcsomag esetében: 0,064/0,064 Mbit/s, az üvegszálas szolgáltatás esetében 16/1 Mbit/s.

4.1.4.5. Ügyfélszolgálat elérhetősége 60 mp-en belül a hívások 90%-ában (célérték).

4.1.4.6. A szolgáltatás minőségi jellemzőit a szolgáltató hálózat menedzsment szoftvere segítségével méri, ellenőrzi és rögzíti.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető, mert a szolgáltatás időbeli, valamint adatforgalmi mennyiségi korlátozás nélkül vehető igénybe.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tesz:

4.3.1. A szolgáltatás kizárólag internet hozzáférés és elektronikus levelezés, valamint – optikai hálózaton - IPTV céljára vehető igénybe. A szolgáltatás át-, bérbe-, vagy továbbadása harmadik félnek nem megengedett.

4.3.2. A hálózaton nem üzemeltethetők publikus szerverek, fájlcserező kiszolgálók és kliens gépek.

4.3.3. Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáférését műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

4.3.4. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szabálytalan vételező előfizető hozzáférését – egyidejű értesítése mellett - korlátozza, vagy szüneteltesse. A korlátozást a szolgáltató azonnal feloldja, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és ezt hitelt érdemlően bizonyítja a szolgáltató felé.

4.3.5. A szolgáltató műszaki, technikai eszközökkel és szervezési intézkedésekkel védi hálózatát, ezzel előfizetőit is a szabálytalan vételezőktől, az engedélyezetlen felhasználóktól. Ugyanakkor szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét az előfizető, vagy harmadik fél esetleges vesztesége, vagy kára miatt, amely valamely felhasználó szabálytalan vételezése, vagy a hálózatot, annak rendszerelemeit, végberendezéseit ért digitális támadás, betörés, jelszó feltörés miatt keletkezhetnek.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni.

A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.**

5.1.1. A szolgáltató a szolgáltatást az előfizető írásos kérelmére meghatározott időre, legfeljebb 6 hónapra, díj ellenében a szerződés felbontása nélkül szünetelteti. Ebben az esetben a határozott idejű szerződések a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodnak. (A szüneteltetés egyszeri és havi díjai az 1. sz. mellékletben találhatók.)

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai:

5.2.1. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szabálytalan vételező előfizető hozzáférést - egyidejű értesítése mellett - korlátozza (hozzáférési sebességét a garantált minimális szolgáltatás szintjére csökkentse).

Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáférést műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

5.2.2. A szolgáltató az előfizető díjtartozása esetén a tartozás lejártát követő 15. naptól értesíti az ügyfelet, hogy díjtartozása van. Amennyiben ezen értesítés (vagy értesítések) ellenére sem rendezi tartozását, a 30. naptól korlátozza az előfizető hozzáférést a garantált minimális szolgáltatás szintjére, az előfizetőnek küldött ismételt fizetési felhívás mellett. Az ismételt írásos felszólítást követő 15. napon az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja.

5.2.3. A korlátozást a szolgáltató 72 órán belül feloldja, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és erről a szolgáltatót hitelt érdemlően értesíti. Fizetési hátralék esetén történt korlátozás feloldásához a szolgáltató az elmaradás teljes összegének a szolgáltató bankszámláján történő és egyértelműen azonosítható jóváírását tekinti hitelt érdemlőnek. A korlátozás, felmondás ideje alatt az előfizető a szolgáltatás teljes díját fizeti. A felszólítások kezelési költsége az előfizetőt terhelik. A szerződés díjtartozás miatt történő megszüntetése az előfizetőt nem mentesíti a korábban keletkezett díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. (Ezen díjak az 1. sz. mellékletben találhatók.)

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az

előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

- 5.3.2. A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

- 6.1.1. A hiba bejelentéstől a hiba kivizsgálásáig eltelt idő legfeljebb 48 óra, a célérték 24 óra.
- 6.1.2. Hibaelhárítás határideje a bejelentéstől számított legfeljebb 72 óra.
- 6.1.3. Hibabejelentést az ügyfélszolgálat, vagy a műszaki ügyelet útján lehet tenni. A hiba nyilvántartása és a hibaelhárítás dokumentálása a szolgáltató hálózati menedzsment szoftverével kerül rögzítésre és tárolásra. Az ügyfelet a hiba elhárításáról a hibalap lezárásával egyidejűleg e-mail-ben értesítjük.

6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

- 6.2.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha a hiba bejelentésétől számítva 48 órán belül nem vizsgálja ki a hibát, vagy a vizsgálat eredményéről nem értesíti az ügyfelet, valamint, ha 72 órán belül nem javítja ki a hibát, vagy nem oldja fel a korlátozást. A kötbér mértéke: naponta a havi előfizetési díj 1/30-ának négyszerese.
- 6.2.2. Hibás teljesítés esetén a szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető elfogadja a díjkedvezmény nyújtását.
- 6.2.3. Nem minősül hibás teljesítésnek, ha a szolgáltató a bejelentett hibát jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül kijavította, vagy a csökkent minőségű szolgáltatás miatt az előfizetőt díjkedvezményben részesíti. Ugyanígy nem minősülnek hibás teljesítésnek a tervezett karbantartások okozta kiesések. A szolgáltató a tervezett karbantartásról legalább 15 nappal korábban az előfizetőnek elektronikus levélben, az esedékes számlalevélben, vagy SMS-ben értesítést küld.
- 6.2.4. Nem minősül hibás teljesítésnek továbbá az előfizető érdekkörében keletkezett hiba (a szolgáltatás átadási ponttól a végberendezésig) miatti kiesés (saját hálózat, számítógép, router, stb. hibás működése, szoftverhiba, kezelési hiba, helytelen telepítés, beállítás, vírus/kémprogram, stb.), vagy ha a hibabejelentést elmulasztotta.
- 6.2.5. Nem minősülnek hibás teljesítésnek a vis major esetek sem, amelyet külső hatalom, erő előre nem láthatóan okoz (elemi kár, háború, stb.), vagy a hibát harmadik fél okozta (pl. helyi, vagy térségi áramkimaradás, kábelszakadás, stb.).
- 6.2.6. A szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét az előfizető, vagy harmadik fél esetleges vesztesége, vagy kára miatt, amely a szolgáltatás kimaradásával kapcsolatban keletkezik.

- 6.2.7. A szolgáltató a szolgáltatási szerződés szerinti maximális és garantált sebességét kizárólag http protokoll szerinti átmenő csomagforgalom esetén biztosítja.
- 6.2.8. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását, eljárását vitatja, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat. /Nemzeti Média- és Hírközlés Hatóság 1525. Budapest, Pf.: 75., Tel: (+361) 457-7141/
- 6.2.9 Az előfizetői jogviszonyból eredő igények egy év után évülnek el.

6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

- 6.3.1. Az előfizetői bejelentéseket, panaszokat és számlareklamációkat az ügyfélszolgálaton kezeljük.
- 6.3.2. Az előfizető a hibás számla ellen kifogással élhet az ügyfélszolgálaton. Számlareklamációt a szolgáltató a fizetési határidő lejártáig fogad el, a fizetési határidő lejártá után a számlát elfogadottnak tekinti. Az ügyintézés a 4.1.3. pontban foglaltak szerint történik. A szolgáltató a kivizsgálás eredményéről és intézkedéséről az előfizetőt legfeljebb 30 napon belül írásban értesíti. Ha az előfizető a számlareklamációval kapcsolatos ügyintézés eredményét vitatja, panaszával a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., 8050 Székesfehérvár, Postafiók: 936.), vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez fordulhat (1052 Budapest, Városház u. 7. szám)
- 6.3.3 Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről. Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.4. A ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 **Ügyfélszolgálat** címe: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

Nyitva: Hétfő, Szerda, Péntek 09,00 – 12,00 Kedd 14,00 – 18,00, a személyes felkéréshez előzetes egyeztetés szükséges.

Telefonszám: (+3670) 50-88-000

Internet: www.rkt.hu , E-mail: info@rkt.hu

6.4.2. Új hozzáférés létesítési ideje legfeljebb 15 nap.

6.4.3. A hiba bejelentéstől a hiba kivizsgálásáig eltelt idő legfeljebb 48 óra.

6.4.4. Hibaelhárítás határideje a bejelentéstől számított legfeljebb 72 óra.

6.4.5. Az előfizetői bejelentéseket, panaszokat és számlareklamációkat az ügyfélszolgálaton kezeljük.

6.4.6. Az előfizető a hibás számla ellen kifogással élhet az ügyfélszolgálaton. Számlareklamációt a szolgáltató a fizetési határidő lejártáig fogad el, a fizetési határidő lejártá után a számlát elfogadottnak tekinti. Az ügyintézés a 4.1.3. pontban foglaltak szerint történik. A szolgáltató a kivizsgálás eredményéről és

intézkedéséről az előfizetőt legfeljebb 30 napon belül írásban értesíti. Ha az előfizető a számlareklamációval kapcsolatos ügyintézés eredményét vitatja, a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

6.4.7. Ügyfélszolgálat elérhetősége 60 mp-en belül a hívások 90%-ában (célérték).

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

6.6. Tájékoztatás a 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

6.6.1. A szolgáltató törekszik a szolgáltatással kapcsolatos viták tárgyalásos elintézésére.

6.6.2. Az előfizető jogorvoslatra az alábbi helyekre fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala, 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. (1525. Budapest, Pf.: 75.)

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője /Nemzeti Média- és Hírközlés Hatóság/ 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. (1525. Budapest, Pf.: 75.)

Fejér Megyei Békéltető testület; 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

7.1.1 A szolgáltatásért az előfizető havi előfizetési díjat, az egyéb szolgáltatásokért rendszeres, vagy eseti díjat fizet előre, vagy utólag. A határozatlan idejű szerződések esetén fizetendő díjakat a mellékelt díjtáblázat tartalmazza (1. sz. melléklet). A szolgáltató a határozott (1 vagy 2 éves) szerződésekre kedvezményes havi és egyszeri bekötési díjakat alkalmaz.

7.1.2. A szolgáltató a díjakból eseti, vagy rendszeres kedvezményt adhat.

7.1.3 A határozatlan idejű szerződések esetén fizetendő díjakat a mellékelt díjtáblázat tartalmazza (1. sz. melléklet).

7.1.4. A szolgáltató az előfizetői szerződésben megállapodott időszakonként előre számlázza ki az előfizetési díjakat. A díjfizetés gyakorisága lehet havi, negyedéves, féléves, vagy éves.

7.1.5. A szolgáltató a számlát az aktuális időszak előtti hónap 19-23. napja között állítja ki és küldi meg az előfizetőnek. A fizetési határidő a tárgyidőszak első hónapjának 2-7. napja (havi fizetés esetén minden hónap 2-7. napja). *Amennyiben a számlalevél nem érkezik meg az aktuális hónap 1. napjáig, azt az előfizetőnek a szolgáltató felé jeleznie kell az ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, e-mailben, személyesen).* A szolgáltató ekkor számlamásolatot küld (első alkalommal ingyenesen). A számlalevél meg nem érkezése miatti késedelmes fizetést a szolgáltató nem fogadja el.

- 7.1.6 A határozott idejű szerződések esetén a szolgáltató díjkezdvezményt biztosíthat. Az aktuális díjkezdvezmények mértékéről és feltételeiről a szolgáltató a honlapján és az ügyfélszolgálati irodán ad tájékoztatást.
- 7.1.7 A szolgáltató jogosult kiszámlázni a ki nem fizetett díjak behajtásával kapcsolatban felmerült költségeit. A szolgáltató jogosult kiszámlázni kiszállási díjat, ha a bejelentett hiba nem a szolgáltató érdekkörében keletkezett (pl. a szolgáltatás átadási pontja után).
- 7.1.8 Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató a mindenkor i jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot számít fel. A késedelem kezdő napja a számán feltüntetett fizetési határidő utáni nap. Túlszámlázás esetén az előfizetőt a túlszámlázás összege után jóváírás illeti meg. A jóváírás mértéke a túlszámlázott összeg, a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő kamattal növelve, napra lebontva.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

A kiszámlázott díjak megfizethetők banki átutalással, banki csoportos beszedési megbízással, postai készpénzátutalási megbízással. A szolgáltató az egyes díjfizetési módok esetén díjkezdvezményt nyújthat, vagy külön díjat számíthat fel. (1. számú melléklet, egyéb díjak)

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről. Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.1. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9. A szerződés időtartama

9.1. Az előfizetői szerződés az aláírás napjától érvényes. A szerződés határozott, vagy határozatlan időre jöhet létre.

9.2 A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szabálytalan vételező előfizető hozzáférését - egyidejű értesítése mellett - korlátozza (hozzáférési sebességét a garantált minimális szolgáltatás szintjére csökkentse).

Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, server betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáférését műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

9.3. A szolgáltató az előfizető díjtartozása esetén a tartozás lejártát követő 15. naptól értesíti az ügyfelet, hogy díjtartozása van. Amennyiben ezen értesítés (vagy értesítések) ellenére sem rendezi tartozását, a 30. naptól korlátozza az előfizető hozzáférését a garantált minimális szolgáltatás szintjére, az előfizetőnek küldött ismételt fizetési értesítés mellett. Az ismételt írásos felszólítást követő 15. napon az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja.

9.4. A korlátozást a szolgáltató azonnal feloldja, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és erről a szolgáltatót hitelt érdemlően értesíti. A korlátozás, felmondás ideje alatt az előfizető a szolgáltatás teljes díját fizeti. A felszólítások adminisztratív költségei az előfizetőt terhelik. A szerződés ilyen úton történő megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a korábban keletkezett díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. (Ezen díjak az 1. sz. mellékletben találhatóak.)

9.5. A szolgáltató a szolgáltatást az előfizető írásos kérelmére meghatározott időre, legfeljebb 12 hónapra, díj ellenében a szerződés felbontása nélkül szünetelteti. Ebben az esetben a határozott idejű szerződések a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodnak. (A szüneteltetés egyszeri és havi díjai az 1. sz. mellékletben találhatóak.)

9.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. (A 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 18§ (3) bekezdése alapján.) Ebben az esetben a szolgáltató a szüneteltetés idejére csak a szüneteltetés havidíját számítja fel, egyszeri díjat nem számláz, mert nem az előfizető kérésére történt a szüneteltetés.

9.7. A határozott idejű előfizetői szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg. A szerződés lejártá előtt 30-60 nappal a szolgáltató emlékezteti az előfizetőt.

9.8. Az előfizető a szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt előfizetői szerződését rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.9 A határozatlan idejű szerződést bármelyik fél írásban felmondhatja. A felmondási idő az előfizető részéről 8 nap, a szolgáltató részéről 60 nap, amely a felmondó levél kézhez vétele napjával kezdődik. Az előfizető a szolgáltatást egy adott, 8 nap és 30 nap közé eső határnapra is felmondhatja. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy műszaki ellehetetlenülés esetén (rádiózavarás, rongálás, stb.) felmondja a szerződést.

9.10. A határozott idejű szerződés bármely fél általi felmondása esetén a szolgáltató jogosult az addig igénybe vett szolgáltatások után biztosított egyszeri és folyamatos kedvezmények összegét követelni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A szolgáltató által kezelt adatok tekintetében irányadó a szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata, amely megfelel a vonatkozó EU-s és hazai jogszabályoknak. A szabályzat letölthető a szolgáltató honlapjáról: www.rkt.hu

10.1.1. A szolgáltató a szerződés jogérvényessége, a hatósági adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése, valamint a számlázás érdekében kizárólag az előfizetők legszükségesebb személyes (céges) adatait tartja nyilván és tárolja a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelően. A szolgáltató a szerződés megszűnését követően a jogszabályokban meghatározott ideig és tartalommal kezeli korábbi előfizetői adatait, a határidők lejártával törli azokat.

10.1.2. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatain kívül személyes adatként védi és kezeli a hozzáféréssel kapcsolatos egyedi azonosítókat (műszaki adatokat és hálózati, valamint egyedi azonosítókat, jelszavakat, címeket, stb.), azokat kizárólag jogszabályokban rögzített esetekben és módon, hivatalos szerveknek adhatja át (köteles átadni). A szolgáltató köteles minden tőle telhetőt megtenni a személyes adatok védelme, illetve a velük való visszaélés lehetőségének elkerülése érdekében.

10.1.3 A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 45 napot meghaladó lejárt számlatartozás esetén jogos követelése érvényesítéséhez az előfizetői szerződésben szereplő név és címadatokat, valamint a számlatartozás adatait harmadik félnek behajtás érdekében átadhassa. Ugyancsak fenntartja a jogot, hogy a 2003. évi C. tv. 158.§. (2) szakasz fennállása esetén a 157.§. szerinti adatokat a díjfizetési és egyéb szerződéses

kötelezettségek alóli kibúvás megelőzése érdekében más szolgáltatónak átadja, illetve erre nézvést közös adatállományt hozzon létre („fekete lista”).

- 10.1.4. A szolgáltató a szerződés megszűnését követő két évig tárolja a szerződéssel kapcsolatban keletkezett adatokat és okmányokat, ezen határidő után megsemmisíti azokat. Az előfizetők számlázási adatait számviteli jogszabály alapján a szolgáltató tíz évig megőrzi.

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

- 10.2.1. Az előfizető köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy hozzáférési adataihoz (bejelentkezési azonosító, jelszó, műszaki azonosító) harmadik fél ne juthasson hozzá. Az illetéktelen használatából eredő károkért és veszteségekért a szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 10.2.2. A szolgáltató díjmentesen biztosítja a hozzáférési jelszó megváltoztatásának lehetőségét web oldalán keresztül a www.rkt.hu oldalon.
- 10.2.3. A szolgáltató műszaki, technikai eszközökkel és szervezési intézkedésekkel is védi hálózatát, ezzel előfizetőit adatai a szabálytalan vételezőktől, az engedélyezetlen felhasználóktól. Ugyanakkor szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét az előfizető, vagy harmadik fél esetleges vesztesége, vagy kára miatt, amely valamely felhasználó szabálytalan vételezése, vagy a hálózatot, annak rendszerelemeit, végberendezéseit ért digitális támadás, betörés, jelszó feltörés miatt keletkezhetnek.
- 10.2.4. Az előfizető az ügyfélszolgálaton előre egyeztetett időpontban, az előfizetésével kapcsolatban keletkezett adatállományt teljes terjedelmében megtekintheti.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

- 11.1. Az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik az alapszolgáltatáson kívüli értéknövelt, vagy kapcsolódó szolgáltatások igényléséről, valamint hozzájárulásáról a személyes tájékoztatásához, illetőleg személyes adatainak kezeléséről.
- 11.2 A szolgáltató jogszabályban meghatározott esetekben elsősorban írásban, amennyiben az nem lehetséges, akkor más úton, módon (pl.: e-mail, honlapon, stb.) tájékoztatja az előfizetőt nyilatkozattételi jogára (kötelezettségére), annak tartalmára és határidejére vonatkozóan.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

A határozatlan idejű szerződést bármelyik fél írásban felmondhatja. A felmondási idő az előfizető részéről 8 nap, a szolgáltató részéről 60 nap, amely a felmondó levél kézhez vétele napjával kezdődik. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy műszaki ellehetetlenülés esetén (rádiózavarás, rongálás, stb.) felmondja a szerződést.

A határozott idejű előfizetői szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

- 12.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés módosítását bármelyik fél a másik fél előzetes írásbeli értesítése mellett kezdeményezheti.
- 12.1.2. A szolgáltató a szerződés módosításának szándékáról az előfizetőt legalább 30 nappal annak esedékessége előtt írásban köteles értesíteni.
- 12.1.3. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- 12.1.4. A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.
- 12.1.5. A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

- 12.2.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés módosítását bármelyik fél a másik fél előzetes írásbeli értesítése mellett kezdeményezheti.
- 12.2.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződésben meghatározott díjsomag évente egy alkalommal díjmentesen módosítható.
- 12.2.3. Az előfizető (örököse, jogutódja) kérésére meghatározott díj ellenében (lásd 1.sz. melléklet) átírásnak, vagy az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésnek van helye, amennyiben annak nincs jogszabályi, vagy műszaki akadálya. Az átírás határideje 15, az áthelyezése 30 nap.
- 12.2.4 A szerződés módosításának határideje a naptári hó forduló, de legfeljebb 30 nap.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A szolgáltató az előfizető díjtartozása esetén a tartozás lejártát követő 15. naptól értesíti az ügyfelet, hogy díjtartozása van. Amennyiben ezen értesítés (vagy értesítések) ellenére sem rendezi tartozását, a 30. naptól korlátozza az előfizető hozzáférést a garantált minimális szolgáltatás szintjére, az előfizetőnek küldött ismételt fizetési értesítés mellett. Az ismételt írásos felszólítást követő 15. napon az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja.

12.4. Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

Az előfizető a szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt előfizetői szerződését rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. A határozott idejű szerződés bármely fél általi felmondása esetén a szolgáltató jogosult az igénybevett szolgáltatások után biztosított egyszeri és folyamatos kedvezmények összegét visszakövetelni.

12.5.2. Az előfizetői szerződés a fentiekén túlmenően az előfizető, vagy a szolgáltató halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével is megszűnhet.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**13.1. Az előfizető együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége**

13.1.1. Az előfizető a szolgáltató munkatársát köteles a rendeltetésszerű működés biztosítása érdekében a feltétlenül szükséges időtartamban a vételezési helyre beengedni.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:

13.2.1. A szolgáltatás kizárólag internet hozzáférés és elektronikus levelezés, vaéamint optikai hálózaton IPTV céljára vehető igénybe. A szolgáltatás át-, bérbe-, vagy továbbadása harmadik félnek nem megengedett.

13.2.2. A hálózaton nem üzemeltethetők publikus szerverek, fájlcsere-elő kiszolgálók és kliens gépek.

13.2.3. Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése (spam), tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáférését műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

13.2.4. Az előfizető köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy hozzáférési adataihoz (bejelentkezési azonosító, jelszó, műszaki azonosító) harmadik fél ne juthasson hozzá. Az illetéktelen használatából eredő károkért és veszteségeikért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:

13.3.1. A szolgáltató a hozzáférési helyen modemet telepít. A modem tápáramellátásáról a felhasználónak kell gondoskodnia. A hálózatra csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni. A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

13.3.2. Az előfizetői szerződés megszűnéskor az előfizető köteles a végponton telepített eszközöket a szolgáltatónak hiánytalanul, működőképesen visszajuttatni. Ha az eszközök visszaszolgáltatása a felmondási idő lejártától számított 15 napon belül

nem valósul meg, akkor a szolgáltató egyösszegű, 50.000.- Forint térítési díjra jogosult. Ezen térítési díj iránti igény az előfizetői szerződés megszűnésével nem szűnik meg.

13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:

Az előfizetői szerződésben foglalt adatok megváltozását az előfizető köteles 8 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A szolgáltató a honlapjáról közvetlen elérhetőséget biztosít az előfizetők számára a kiskorúak védelmét szolgáló szülői szűrő szoftver ingyenes letöltéséhez.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása

15.1. Az IPTV műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás keretében elérhető díjcsomagok, a hozzá tartozó szolgáltatások (elérhető csatornák), azok díjai a 6. számú mellékletben találhatók.

Ráckeresztúr, 2019-09-17.

Utolsó frissítés: 2019-09-17.

1. számú melléklet

ARANY ANTENNA BT.

DÍJTÁBLÁZAT

A feltüntetett díjak bruttó fogyasztói árak Forintban. (5% ÁFA)

Szolgáltatási csomagok díjai

Jelenleg rendelhető csomagok:

Mikrohullámú (vezeték nélküli) technológiával:

Határozatlan idejű szerződéssel

Díjsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj* határozatlan idejű szerződéssel
Treff 7-es	20/0,512	5/0,512	0,064/0,064	3600.-
Jumbó	40/1	10/ 1	0,064/0,064	5400.-
Dáma	60/1,5	15/1,5	0,064/0,064	8000.-
Király	80/2	20/2	0,064/0,064	10700.-

Bekötési díj: 20.000.-

*A megadott árak banki átutalás esetén érvényesek.

1 éves határozott idejű szerződéssel

Díjsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj*
Treff 7-es	20/0,512	5/0,512	0,064/0,064	3100.-
Jumbó	40/1	10/ 1	0,064/0,064	4900.-
Dáma	60/1,5	15/1,5	0,064/0,064	7600.-
Király	80/2	20/2	0,064/0,064	10200.-

Bekötési díj: 10.000.-

*A megadott árak banki átutalás esetén érvényesek.

2 éves határozott idejű szerződéssel (eszközbérlet, részletvásárlás esetén)

Díjsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj*
Treff 7-es	20/0,512	5/0,512	0,064/0,064	2700.-
Jumbó	40/1	10/ 1	0,064/0,064	4400.-
Dáma	60/1,5	15/1,5	0,064/0,064	7100.-
Király	80/2	20/2	0,064/0,064	9800.-

Bekötési díj: 5.000.-

*A megadott árak banki átutalás esetén érvényesek.

Optikai hálózaton elérhető csomagok (csak Ráckeresztúron):

Határozatlan idejű szerződéssel

Díjsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj határozatlan idejű szerződéssel
OptiXnet START	120 / 12	16 / 1	4990.-
OptiXnet ELAN	250 / 25	16 / 1	5990.-
OptiXnet EXTRA	500 / 50	16 / 1	6990.-
OptiXnet HIPER	1000 / 100	16 / 1	7990.-

Bekötési díj: 20.000.-

1 éves határozott idejű szerződéssel

Díjsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj határozatlan idejű szerződéssel
OptiXnet START	120 / 12	16 / 1	3990.-
OptiXnet ELAN	250 / 25	16 / 1	4990.-
OptiXnet EXTRA	500 / 50	16 / 1	5990.-
OptiXnet HIPER	1000 / 100	16 / 1	6990.-

Bekötési díj: 10.000.-

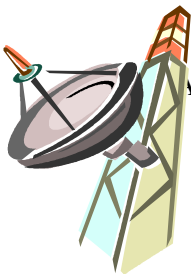
Egyéb szolgáltatások díjai

Megnevezés	Menny. egység	Havi díj
Fix IP cím	db / hó	500.-
Fix IP cím Optikai hálózaton	db / hó	3.000.-
Web tárhely	100 MB	1.000.-
Domain karbantartás	db	1.500.-
E-mail cím (50MB tárhellyel)	db	1.000.-
E-mail tárhely bővítés	50MB	200.-
Feltöltési turbó (dupla)	Megnövelt feltöltési sebesség	500.-
Feltöltési turbó Optikai hálózaton (szimmetrikus)	Megnövelt feltöltési sebesség	2.000.-
WiFi opció	hó	500.-
WiFi LR opció	hó	1.000.-
Szolgáltatás szüneteltetése	hó	1.000.-
Banki pénztári befizetés	alk	1.359.-

Megnevezés	Menny. egység	Egyszeri díj
Domain regisztráció (.hu) ügyintézés	db	10.000.-
Belépési díj, telepítés, bekötés	db	20.000.-
Kiszállítás	Alkalom	3.000.-
Munkadíj (megrendelésre)	Megkezdett óra	5.000.-
Áthelyezés	db	10.000.-
Egyszeri szüneteltetési díj	Alkalom	3.000.-
Visszakapcsolási díj	Alkalom	3.000.-
Díjsomag váltás (évi 1 ingyenes felett)	Alkalom	2.000.-

Egyéb (adminisztratív) díjak

Megnevezés	Menny. egység	Egyszeri díj
Számla másolat	db	800.-
Előfizetői szerződés másolat (évi 1 ingyenes felett)	db	1.000.-
Számlakimutatás, egyenlegközlő	db	1.000.-
SMS értesítés előfizető kérésére	db	50.-
Postai készpénz átutalási megbízás költsége	db	500.-
Banki csoportos beszedési megbízás indítása	db	200.-
Fizetési felszólítás kezelési költsége	Alkalom	800.-
Értesítés korlátozásról kezelési költsége	Alkalom	800.-
Felmondás díj nem fizetése miatt	Alkalom	800.-
Fizetési meghagyás kezelési költsége	Alkalom	8.000.-
ÁSZF nyomtatott formában	Oldal	40.-
Expressz kiszállás (kérésre, 6 órán belül)	Alkalom	6.000.-
Átírási díj (számlafizető, előfizető)	Alkalom	2.000.-

**ARANY ANTENNA BT.****ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS****SZOLGÁLTATÓ:**

ARANY ANTENNA BT. Székhely és Ügyfélszolgálat: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

Adószám: 21527098-2-07 Cégjegyzékszám: Cg. 07-06-011874 Weblap: www.rkt.hu E-mail: info@rkt.hu

Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés: (+3625) 222-322

Műszaki ügyelet: (+3670)33 66 026

ELŐFIZETŐ ADATAI**AZONOSÍTÓ :**

.....

Előfizető neve / Cégneve:	
Születési neve:	
Születési helye, ideje:	
Anyja neve:	
Lakcíme / Székhelye:	
Személyi Igazolvány száma:	
Cégjegyzékszám / Adószáma:	
Bankszámla száma:	
Képviselőre jogosult neve:	
Számlázási cím:	☐ u.a. ☐
Jogcím:	☐ Tulajdonos ☐ Bérlo ☐ Albérlo ☐ Hozzá tartozó
Telefonszáma:	
e-mail címe:	

A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI

A választott csomag és havi díja:	
A szerződés időtartama:	☐ Határozatlan ☐ Határozott:.....-ig ☐ Határozott idejű 1 év ☐ Határozott idejű 2 év A lejárat után határozatlanra változik: ☐ Igen ☐ Nem
A szolgáltatás aktiválásnak időpontja:	
Kiegészítő szolgáltatás(ok):	☐ Fix IP ☐ Turbó ☐ Domain ☐ + tárhely
Levelező postafiókok száma:	☐ 3 db-ig ☐ + mail cím:..... db.
Kiegészítő szolgáltatások havi díja:	
Belépési díj:	☐ 30.000.- Ft. ☐ 20.000.- Ft. ☐ 10.000.- Ft. ☐ 5.000.- Ft. ☐ 0.- Ft. ☐ Egyéb:.....
Egyszeri díjak	☐ Domain reg. ☐ Egyéb:
Választott fizetési mód:	☐ Banki átutalás ☐ Csoportos beszedés ☐ Csekk
Díjfizetés gyakorisága:	☐ Havi ☐ 3 havi ☐ 6 havi ☐ Éves
Hírlevél, értesítések:	☐ Kéri ☐ Nem kéri
Távszámla:	☐ Kéri ☐ Nem kéri

VÉGPONTI PARAMÉTEREK

Telepítési cím:	☐ u.a. ☐ más:
Felhasználónév:	
Jelszó:	
IP-cím:	☐ Dinamikus ☐ Statikus:
E-mail cím 1:	
E-mail cím 2:	
E-mail cím 3:	
Web tárhely:	. rkt . hu

A SZOLGÁLTATÁSHOZ ÁTADOTT ESZKÖZÖK

Modem	Tipus:
tápegységgel:	MAC:
Antenna:	
Egyéb:	☒ ÁSZF kivonat

1. Jelen előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra, valamint a szolgáltatást az előfizetői szerződésem alapján igénybe vevőkre nézve kötelezően tudomásul veszem.
2. Tudomásul veszem, hogy jelen előfizetői szerződés a szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeivel és annak mellékleteivel együtt érvényes.
3. Kijelentem, hogy jelen szerződés megkötésekor az ÁSZF kivonatát átvettem és annak tartalmát megismertem.
4. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit a szolgáltató az érvényes ÁSZF-ben szabályzott módon, előzetes értesítem mellett módosíthatja. Beleegyezem, hogy amennyiben a módosítás elfogadásáról az erről szóló értesítésben foglalt határidőn belül nem nyilatkozom, az a módosított feltételek elfogadásának minősül.
5. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik fél számára jogosulatlan átengedés, továbbszolgáltatás, szabálytalan vételezés, műszaki ellehetlenítés) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezésektől jelentősen eltérnek.
6. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás érdekében a vételezés helyén telepített eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik, azokat a rendeltetésszerű szolgáltatáshoz szükséges állapotban megőrööm. Az eszközökért anyagi felelősséget vállalok, a szerződés megszűntével azokat a szolgáltatónak használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatom, vagy ellenértékét (50.000.- Ft) megfizetem.
7. Számlázás időpontja: minden hónap 19-e és 23-a között, a következő tárgyhónapra (előfizetési díj). Fizetési határidő a tárgyhónap 2-7-e között.
8. Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést feltételes kedvezménnyel köti meg. A kedvezmény feltétele, hogy az előfizető a szerződést nem szünteti meg, valamint nem tanúsít olyan szerződésszegő magatartást, amely jogalapot ad a Szolgáltatónak az előfizetői szerződés felmondására, vagy a szolgáltatás igénybevételének korlátozására. A felek kijelentik, hogy az előfizető szerződésszegő magatartásának minősül különösen, de nem kizárólagosan a számla ellenértékének meg nem fizetése, vagy késedelmes megfizetése (számlatartozás). Amennyiben az előfizető a fenti feltételeket nem teljesíti – a szerződést megszünteti, vagy előfizetői okból a szolgáltatás felmondására kerül sor, úgy a már igénybe vett kedvezményeket elveszíti, azt köteles egy összegben megtéríteni. Ezt az összeget az előfizető 15 napos határidővel, egy összegben köteles megfizetni a szolgáltató részére. Amennyiben az előfizető a követelt összeget nem tudja, vagy nem hajlandó megfizetni, a Szolgáltató jogosult behajtási eljárást, vagy polgári pert indítani követelése kiegyenlítése érdekében. Az eljárások költségei az előfizetőt terhelik, amelyet köteles megtéríteni a szolgáltató részére. A határozott idejű szerződés idő előtti felmondása esetén, jelen szerződés, tartozás elismerésnek minősül, amely behajtási, vagy polgári peres eljárásban felhasználható.
9. Határozott idejű szerződések esetében a szerződés lejártát és határozatlan idejűre változását követően a havidíj és az egyéb feltételek nem változnak!
10. A szolgáltatásra vonatkozó minimál- és célértékek az ÁSZF 5. számú mellékletében kerültek feltüntetésre. Az ÁSZF elérhetősége: ügyfélszolgálati irodánkban munkaidőben, valamint a **www.rkt.hu** oldalon.

Kelt: Ráckeresztúr, 201.....

.....

Szolgáltató

.....

Előfizető

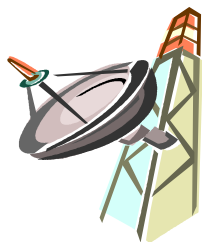
Az ingatlan tulajdonosának nyilatkozata (ha nem azonos az előfizetővel):

Hozzájárulok, hogy a tulajdonomat képező ingatlanon a szolgáltatást az előfizető igénybe vehesse.

.....

Tulajdonos

3. számú melléklet

**ARANY ANTENNA BT.****Igénybejelentő lap (minta)**

ARANY ANTENNA BT. Internet: www.rkt.hu E-mail: info@rkt.hu
Székhely: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7. Adószám: 21527098-2-07 Cégjegyzékszám: Cg. 07-06-011874
Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés: (+3625) 222-322 Műszaki ügyelet: (+3670) 33 66 026

ELŐFIZETŐ ADATAI**AZONOSÍTÓ :**

Előfizető neve / Cégneve:	
Születési neve:	
Születési helye, ideje:	
Anyja neve:	
Lakcíme / Székhelye:	
Személyi Igazolvány száma:	
Cégjegyzékszám / Adószáma:	
Bankszámla száma:	
Képviselőre jogosult neve:	
Számlázási cím:	☐ u.a. ☐
Jogcím:	☐ Tulajdonos ☐ Bérelő ☐ Albérelő ☐ Hozzá tartozó
Telefonszáma:	
e-mail címe:	

A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI

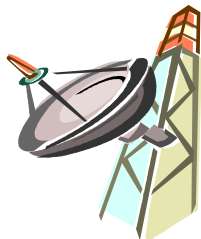
A választott csomag és havi díja:	
A szerződés időtartama:	☐ Határozatlan ☐ Határozott:.....-ig ☐ Határozott idejű 1 év ☐ Határozott idejű 2 év a lejárat után határozatlanra változik: ☐ Igen ☐ Nem

Megjegyzés:

Kelt.....

.....
Igénylő

4. számú melléklet



ARANY ANTENNA BT.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
- KIVONAT -

1. A szolgáltató megnevezése, elérhetőségei

Cégadatok:

Név: ARANY ANTENNA BT.
Székhely: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.
Adószám: 21527098-2-07
Számlasszám: 10918001-00000005-54890009

Elérhetőségek:

Ügyfélszolgálat címe: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.
Nyitva: Hétfő, Szerda, Péntek 09,00 – 12,00 Kedd 14,00 – 18,00
Ügyfélszolgálat, hibabejelentő telefon: (+3625) 222-322
Internet: www.rkt.hu E-mail: info@rkt.hu

2. A szolgáltatás megnevezése, jellege

Szakmai szolgáltatások:

A szolgáltató saját hálózatot üzemeltetve az előfizetők részére internet hozzáférést biztosít az alábbiak szerint:

Alapszolgáltatás: TCP/IP alapú kapcsolat az internet hálózat felé; Ráckeresztúron IPTV

Kiegészítő szolgáltatások:

E-mail postafiók létesítése, lekérdezés és kimenő levelek kezelése, levelező tárhely biztosítása;

WEB tárhely biztosítása;

Domain regisztráció ügyintézése, domain karbantartás.

Egyéb szolgáltatások (Fix IP cím, többlet tárhely, értesítések, áthelyezés, szüneteltetés, hírlevél, stb.)

Adminisztratív szolgáltatások (előfizetői kérésre, pld.: számlamásolat, ÁSZF-kivonat másolata, átírás, díjsomag váltás, stb.).

A szolgáltatásokat a szolgáltató díjsomagokban, vagy külön is kínálja. Az egyes díjsomagok szolgáltatás-tartalma a szolgáltató honlapján található, a www.rkt.hu oldalon.

3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői pont helye:

A szolgáltatás átadási pontja a modem ethernet felülete, a távtáplált eszközök esetén a tápfeladó RJ45-ös csatlakozója. (ETH, RJ45 aljzat).

A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni.

A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

4. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés

Az esetlegesen keletkezett hibákat a szolgáltató törekszik 48 órán belül elhárítani.

Számlareklamáció esetén a szolgáltató 15 napon belül intézkedik és írásban válaszol.

Hibás teljesítés, vagy nem teljesítés esetén az előfizetőt kötbér illeti meg.

Ha az előfizető a panasz intézését nem tartja kielégítőnek, a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogasztóvédelmi Felügyelőségéhez fordulhat.

5. A szerződés felbontása, szüneteltetése

A határozatlan idejű szerződést bármelyik fél írásban felmondhatja.

A felmondási idő az előfizető részéről 8 nap, a szolgáltató részéről 60 nap, amely a felmondó levél kézhez vétele napjával kezdődik.

Az előfizető írásos kérelmére a szolgáltatást szünetelteti a szolgáltató –legfeljebb 12 hónapra-, ebben az esetben a határozott idejű szerződések lejártá a szüneteltetés idejével meghosszabbodnak.

6. Adatkezelés

A szolgáltató minden elvárhatót megtesz az ügyfelek személyes adatainak védelmének érdekében,

azokat a jogszabályban meghatározott módon kezeli. Adatvédelmi és biztonsági szabályzat letölthető: www.rkt.hu honlapról.

Az előfizető köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy hozzáférési adataihoz (bejelentkezési azonosító, jelszó, műszaki azonosító) harmadik fél ne juthasson hozzá. Az illetéktelen használatából eredő károkért és veszteségekért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az előfizetői szerződésben foglalt adatok megváltozását az előfizető köteles 8 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak.

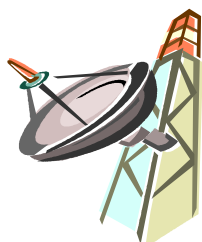
7. Felügyeleti szervek

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala, 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Levélcím: 8050 Székesfehérvár, Postafiók: 936.

5. számú melléklet



ARANY ANTENNA BT.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	90%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények (díjcsomagonként)

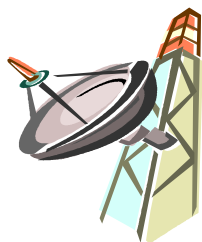
Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték le/feltöltés [Mbit/s]
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Treff 7-es nevű 4,096/ 0,256 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064 / 0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Jumbó nevű 8,192/ 0,512 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Dáma nevű 12,288/ 1,024 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Király nevű 16,384/ 1,536 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték le/feltöltés [Mbit/s]
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a OptiXnet START nevű, 60/6 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a OptiXnet ELAN nevű 120/12 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a OptiXnet EXTRA nevű 240/24 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a OptiXnet HIPER nevű 480/48 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	16/1

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények IPTV szolgáltatáshoz

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
a 7. §. (9) bek. szerint számított Média továbbítási index (MDI) /a csomagvesztés és ping ingadozás alapján/ RFC 4445 3.1, 3.2 szerint mérve (MDI = DF:MLR)	80%
a 7. §. (9) bek. szerinti index alapját képező ping percenkénti maximumának órás átlaga (MDI DF)	< 75 ms
a 7. §. (9) bek. szerinti index alapját képező csomagvesztés (MDI MLR) órás átlaga	< 0,005

6. számú melléklet



ARANY ANTENNA BT.

IPTV szolgáltatási csomagok, csatornák, díjak

A feltüntetett díjak bruttó fogyasztói árak Forintban. (27% ÁFA)

Szolgáltatási csomagok díjai

Csomag neve	Tartalom	Havi díj határozatlan idejű szerződéssel, Ft.*
Közzszolgálati	10 TV + 3 rádió csatorna	2990.-
Alap	43 TV + 3 rádió csatorna	4990.-
Családi	117 TV + 3 rádió csatorna	5990.-

*A megadott árak banki átutalásos fizetés esetén érvényesek.

Szolgáltatás	Tartalom	Díj, Ft.
Bekötési díj	Hálózatra csatlakozás (50 fm-ig)	20000.-
Wi-Fi	Wi-Fi router bérlet	500.-/hó
2. Set top box	beltéri egység (2.)	1000.-/hó
3. Set top box	beltéri egység (3.)	1000.-/hó
Kiszállítás	kizárólag Ráckeresztúron	1000.-/alkalom
TV beállítása	Bekötéskor, 1. alkalommal	Ingyenes
TV beállítása	További alkalmakkor	500.-
További TV-k	További vételi hely kiépítése, beállítása	5000.-
Másik épületben	További vételi hely ingatlanon belül, de másik lakásban, épületben	5000.- + 200 Ft/fm
Távírányító	csere	3000.-
Távírányító	elemcsere	500.- + elem ára
Helyszíni javítás	nem szolgáltatói érdekkörbe eső hiba esetén	5000.-/óra

Az egyéb itt fel nem tüntetett (adminisztratív) díjak az 1. számú mellékletben találhatók.

Szolgáltatott csatornák díjsomagonkénti bontásban

	Csatornák	Tematika	Közzs.	Alap	Családi
1	m1 SD	közzszolgálati	Köz- szolgálati csomag		
2	m2 SD	gyermek			
3	Duna SD	közzszolgálati			
4	Duna World SD	közzszolgálati			
5	m4 Sport SD	sport			
6	m5 SD	ismeretterjesztő			
7	Hatos Csatorna SD	közösségi csatorna			
8	Bonum TV SD	Rk. vallási adó			
9	Kossuth rádió	Központi közzszolgálati rádió			
10	Petőfi rádió	Zenés közzszolgálati szórakoztató			
11	Bartók rádió	Komolyzenei közzszolgálati adó			
12	Balaton TV SD	Regionális TV			
13	Fehérvár TV SD	Megyei csatorna, Székesfehérvár			
14	RTL Klub SD	Kereskedelmi	Alap csomag		
15	Sorozat+ SD	sorozat			
16	RTL II SD	filmek			
17	COOL SD	filmek			
18	Film+ SD	filmek			
19	Muzsika TV SD	mulatós zene			
20	TV2 SD	Kereskedelmi			
21	Super TV2 SD	filmek, szórakoztató műs.			
22	Prime SD	filmek			
23	Mozi+ SD	filmek			
24	Lichi TV SD	gasztro csatorna			
25	Kiwi SD	gyermek			
26	TV2 Comedy SD	humor			
27	Spiler1 TV SD	sport			
28	ATV Spirit HD	Szórakoztató csatorna			
29	ATV SD	Hír csatorna			
30	Hír TV SD	Hír csatorna			
31	Minimax SD	gyermek			
32	JimJam SD	gyermek			
33	EPIC Drama SD	kosztümös, sorozatok			
34	Film mania SD	filmek			
35	Spektrum SD	ismeretterjesztő			
36	Viasat3 SD	filmek, sorozatok			
37	AMC SD	filmek, sorozatok			
38	Ozone Network SD	ismeretterjesztő			
39	Sport1 SD	sport			
40	Sport2 SD	sport			

41	HIT Music SD	zene	
42	Music channel SD	zene	
43	Sláger Tv	zene	
44	Film Cafe SD	filmek	
45	Fishing & Hunting	szabadidő, sport	
46	TV Paprika SD	gasztro csatorna	
47	m1 HD	közzszolgálati	Családi csomag
48	m2 HD	gyermek	
49	Fishing & Hunting HD	szabadidő, sport	
50	m4 Sport HD	sport	
51	m5 HD	ismeretterjesztő	
52	Duna HD	közzszolgálati	
53	Duna World HD	közzszolgálati	
54	ATV HD	Hír csatorna	
55	CNN SD	Hír csatorna	
56	Euronews SD	Hír csatorna	
57	RTL Klub HD	kereskedelmi	
58	RTL 2 HD	filmek	
59	COOL HD	filmek	
60	Film+ HD	filmek	
61	TV2 HD	kereskedelmi	
62	Super TV2 HD	filmek, szórakoztató mős.	
63	Mozi+ HD	filmek	
64	Fem3 SD	sorozatok, női közéleti	
65	Izaura SD	sorozatok	
66	Zenebutik SD	zene	
67	Story4 SD	filmek, sorozatok	
68	TV4 SD	filmek, sorozatok	
69	Galaxy4 SD	filmek, sorozatok	
70	Comedy Central Family SD	humor	
71	Comedy Central SD	humor	
72	Viasat3 HD	filmek, sorozatok	
73	Viasat6 SD	filmek, férfi magazinműsorok	
74	Viasat Explorer SD	természettudomány	
75	Viasat Nature SD	természet tematikus	
76	Life Network SD	Életmód, bulvár	
77	Life Network HD	Életmód, bulvár	
78	Paramount SD	Prémium film csatorna	
79	Sony Movie SD	filmek, sorozatok	
80	Sony Max SD	filmek, női közéleti csatorna	
81	Digi World SD	ismeretterjesztő	
82	Digi Animal World SD	ismeretterjesztő	
83	Digi Life SD	életmód, gasztronómia	
84	Digi World HD	ismeretterjesztő	
85	Digi Animal World HD	természet tematikus	
86	Digi Life HD	életmód, gasztronómia	
87	Ozone Network HD	ismeretterjesztő	

88	Spektrum HD	ismeretterjesztő
89	Spektrum Home SD	kert, lakás, életmód, style
90	Viasat History SD	történelmi
91	TV Paprika HD	gasztro
92	Digi Sport 1 SD	Sport
93	Digi Sport 2 SD	Sport
94	Digi Sport 3 SD	Sport
95	Sport1 HD	sport
96	Sport2 HD	sport
97	Digi Sport 1 HD	Sport
98	Digi Sport 2 HD	Sport
99	Digi Sport 3 HD	Sport
100	Spíler1 HD	Sport
101	Nick Jr. SD	gyermek
102	Nickelodeon SD	gyermek
103	Cartoon Network SD	gyermek
104	Jockey TV SD	sorozatok
105	Boomerang SD	gyermek
106	Film4 SD	filmek, sorozatok
107	AMC HD	filmek, sorozatok
108	PRO 7 (német)	kereskedelmi
109	RAI Uno (olasz)	közzszolgálati
110	RTL (német)	kereskedelmi
111	SAT 1 (német)	Kereskedelmi
112	TVE (spanyol)	közzszolgálati
113	ZDF (német)	közzszolgálati
114	Spíler2	sport
115	Spíler2 HD	sport
116	Film Cafe HD	filmek
117	RTL Spike	kereskedelmi
118	Moziverzum	filmek
119	National Geographic HD	ismeretterjesztő
120	National Geo. Wild HD	természet tematikus

*A korábbi Humor+ új néven 2020. 05. 18-tól