

az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

3. számú melléklet: Szolgáltatási adatlap

IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK:

A programcsomagok havi előfizetési díja:

Megnevezés	nettó	27 % ÁFA	bruttó
IPTV BÁZIS csomag	2.354 Ft	636 Ft	2.990 Ft
IPTV MAXI csomag	4.323 Ft	1.167 Ft	5.490 Ft

IPTV BÁZIS Csomag tartalma:

Pozíció	Csatorna
1	M1 HD
2	M2 (HD és SD)
3	M3
4	M4 (HD és SD)
5	M5 (HD és SD)
6	Duna (HD és SD)
7	Duna World (HD és SD)
8	TV2 HD
9	RTL Klub HD
10	Hír TV
11	ATV HD
12	Boomerang
13	Cartoon Network
14	CNN
15	Comedy Central Family
16	Comedy Central
17	ATV SPIRIT HD
18	Digi Life
19	Digi Sport 1
20	Digi Sport 2
21	Digi Sport 3
22	Duck TV
23	FEM3
24	Film Cafe
25	Film Mánia
26	Galaxy4
27	H!T Music
28	History
29	Humor+
30	Izaura TV
31	Kiwi TV
32	Lichi TV
33	LifeTV
34	JimJam
35	Minimax
36	MTV Hits
37	MTV Rocks
38	MuzsikaTV
39	Nickelodeon Junior

Pozíció	Csatorna
40	Nickelodeon
41	Prime
42	RTL+
43	RTL Gold
44	Sony Max
45	Sony Movie Channel
46	Sorozat+
47	Spektrum Home
48	Spektrum
49	Sport 1
50	Sport 2
51	Story 4
52	Szeged TV
53	TV Paprika
54	TV4
55	VH1 Classic
56	VIASAT 3
57	VIASAT 6
58	Viasat Epic Drama
59	Viasat Explore
60	Viasat History
61	Viasat Nature
62	Zenebutik
63	AMC
64	National Geographic
65	AXN
66	Spíler1 TV HD
67	Spíler2 TV HD
70	MR-1 Kossuth Rádió
71	MR-2 Petőfi Rádió
72	MR-3 Bartók Rádió
73	Túrkeve Televízió

IPTV MAXI Csomag

Pozíció	Csatorna
1	M1 HD
2	M2 (HD és SD)
3	M3
4	M4 (HD és SD)
5	M5 (HD és SD)
6	Duna (HD és SD)
7	Duna World (HD és SD)
8	TV2 HD
9	RTL Klub HD
10	Hír TV
11	ATV HD
12	AXN
13	Boomerang
14	Cartoon Network
15	CNN
16	Comedy Central Family
17	Comedy Central
18	Cool HD
19	Digi Animal W HD
20	Digi Life
21	Digi Sport 1
22	Digi Sport 2
23	Digi Sport 3
24	Digi World HD
26	Duck TV
27	ATV SPIRIT HD
28	FEM3
29	Film Cafe
30	Film Mánia
31	Film+ HD
32	Mozi+ HD
33	Fit HD
34	Galaxy4
35	H!T Music
36	History
37	Humor+
38	Izaura TV
39	Kiwi TV
40	Lichi TV
41	LifeTV
42	JimJam
43	Minimax

Pozíció	Csatorna
44	MTV Hits
45	MTV Rocks
46	Music Channel HD
47	MuzsikaTV
48	Nickelodeon Junior
49	Nickelodeon
50	OzoneTV HD
51	Prime
52	RTL+
53	RTL Gold
54	RTL II HD
55	Sony Max
56	Sony Movie Channel
57	Sorozat+
58	Spektrum Home
59	Spektrum
60	Sport 1
61	Sport 2
62	Story 4
63	SuperTV2 HD
64	Szeged TV
65	TV Paprika
66	TV4
67	VH1 Classic
68	VIASAT 3
69	VIASAT 6
70	Viasat Epic Drama
71	Viasat Explore
72	Viasat History
73	Viasat Nature
74	Zenebutik
75	AMC
76	Jocky TV
77	Moziverzum
78	Paramount Channel HD
79	National Geographic Wild
80	Spíler1 TV HD
81	Spíler2 TV HD
90	MR-1 Kossuth Rádió
91	MR-2 Petőfi Rádió
92	MR-3 Bartók Rádió
73	Túrkeve Televízió

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén:

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az

NMHH-hoz vagy a Média- és Hírközlési Biztoshoz:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 100. (Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.)

Telefon: 06/1-468-0500; Fax: 06/1-468-0509

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

JNKSZ Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre u. 35-37., Postacím: 5001 Szolnok, PF: 218.

Telefonszám: +36/56 513-336, Fax: +36/56 510-204,

E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Túrkevei Polgármesteri Hivatal Önkormányzat jegyzője

Cím: 5420 Szeged, Túrkeve Petőfi tér 1.

A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5, (Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036)

Telefon: 06/1-472-8900

4. számú melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak

Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni.

A belépési díj egy Előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az Előfizető léges bekapcsolását, illetve csillagpontra való rákapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az Előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül

történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az Előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a bekapcsolási díj. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is. A belépési díj megfizetésével az Előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.

Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ill. egy helyrajzi szám alatt lévő több ház esetén, külön-külön mindegyik után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben is köteles, ha a csatlakozás az adott Előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például belépési díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

Kiegészítő létesítési díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkeznek.

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel

- a) Ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) Ha több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) Egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- f) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető,
- g) Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési módozatot kíván meg.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján fizet. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

Hálózatcsatlakozás mérési díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a házon belül saját lakás-, illetve házhálózattal, a Szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére hálózatvizsgálatot végez. A Szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az Előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem

szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

Eszköz bevizsgálási díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges, végberendezést megelőző eszközzel/átalakítóval és annak használatát kéri; a Szolgáltató csak abban az esetben fogadja el ezen eszköz használatát, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére eszköz bevizsgálást végez. A Szolgáltató elutasítja az eszköz használatát, ha az Előfizető tulajdonában lévő eszköz alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, stb.). Az eszköz bevizsgálási díjat Előfizetőnek akkor is meg kell fizetnie, ha az eszköz alkalmatlannak minősül a szolgáltatás igénybevételére és a Szolgáltató által kihelyezett eszközt kell használnia.

Házon kívüli áthelyezés díja, - műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, de nincsen kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási -hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Házon kívüli áthelyezés díja, ha van kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, és van kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási -hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kábeltelevízió csatlakozást (kiépítést és/vagy rácsatlakozást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 5 napon belül a kiépítést és/vagy rácsatlakozást expressz csatlakozási díj ellenében teljesíti.

Átírás díja

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni. Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni, pl. tulajdonosváltás, névváltozás, elhalálozás, stb. esetén.

ÁSZF másolatának díja

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az Előfizető által megjelölt részeiről másolatot ad át az Előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel.

Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató postai és adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

Felmondólevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles a tartozással egyidejűleg megtéríteni a Szolgáltató postai és ismételt adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a felmondó levél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

Fizetési meghagyás kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató adminisztrációs, illetve eljárási költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a behajtási folyamat során merültek fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

Csomag módosítás díja

Amennyiben az igénybevett csomag módosítása az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az Előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti csomag módosítását.

Egyszeri - szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés, szüneteltetési havi díjjal és esetenként, egyszeri szüneteltetési díjjal jár. Egyszeri szüneteltetési díjat csak abban az esetben kell fizetni, amennyiben a szolgáltatás kikapcsolásához helyszíni intézkedés szükséges.

Csökkentett előfizetési/szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére illetve a szolgáltatás korlátozása miatt szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és szüneteltetési havidíjjal jár. A szüneteltetési havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően.

Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére, nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az Előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. Különösen ide sorolhatók a hibás készülék

és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából az egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel.

Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek. Szolgáltató nem köteles az érdekkörében felmerült hiba javítására.

A megrendelésre történő hibajavítás során Szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban Szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az Előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az Előfizető között történik üzleti kapcsolat, ezért Szolgáltatót a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli.

Amennyiben az Előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgáltató a kiszállási díjon felül kiszámlázza az Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is.

Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja

Előfizető megrendelésére végzett munka esetén a kiszállási díjon felül óradíj fizetendő, amely minden megkezdett óra után kerül kiszámlázásra.

Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek.

Végberendezés beállítási díj

Az Előfizető végberendezésén az igényelt szolgáltatás hozzáféréséhez való beállítás miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első beállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

Javítási díj

Minden Előfizető kötelezettsége, hogy a Szolgáltató által átadott – Szolgáltatói tulajdonú - technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök, modemek, stb.) szabályszerűen működtesse, állapotát megóvja, a szerződés teljes ideje alatt. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének – neki felróható okból - nem tett eleget és eszköz meghibásodás történik, Szolgáltató jogosult javítási vagy beszerzési kártérítési összeget felszámítani (attól függően, hogy a meghibásodott

készülék javítható-e). A javítási és beszerzési ár legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő.

Vizsgálat díja

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani).

Kiegészítő eszköz óvadék díja

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Átalány-kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele esetén, ill. illegális jel továbbadás esetén)

Előfizető nem jogosult a részére Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást más részére továbbadni. Előfizető az Előfizetői végpontokon kizárólag szabvány szerinti végberendezéseket használhat. Az Előfizető fentieket megszegő magatartása esetén Szolgáltató jogosult a szabványtalan vételezés felderítésért egyszeri –

általány kártérítést felszámolni.

Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az eredeti számlát nem kapja meg időben, és a másolatot nem igényli az ÁSZF-ben meghatározott időpontig a Szolgáltatótól, illetve a megsemmisült, elveszett számlájáról másolatot kér, a számlamásolat díját a Szolgáltató jogosult kiszámlázni.

Új ügyfél

Új ügyfél az, aki az adott szolgáltatás szempontjából az elmúlt 3 hónapban nem állt szerződéses viszonyban a WaveCom Informatikai Kft.-vel.

Meglévő ügyfél

Meglévő ügyfél az, aki adott szolgáltatás szempontjából szerződéses viszonyban áll a WaveCom Informatikai Kft.-vel.

LÉTESÍTÉSEL KAPCSOLATOS DÍJAK

Díjtétel megnevezése		Nettó	Áfa 27%
1	Belépési díj	2 362 Ft	638 Ft
2	Eszközbevizsgálási díj	1 575 Ft	425 Ft
3	Házon kívüli áthelyezés - műszaki megvalósíthatóság esetén (ha nincs kiépített hozzáférési pont)	4 717 Ft	1 274 Ft
4	Házon kívüli áthelyezés (ha van kiépített hozzáférési pont)	4 717 Ft	1 274 Ft
5	Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén	3 937 Ft	1 063 Ft
6	Új bekapcsoláskor kaució (nem meglévő ügyfél esetén)	7 874 Ft	10 000 Ft
ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK			
6	Átírás díja	2 362 Ft	638 Ft
7	ÁSZF másolatának díja oldalanként	39 Ft	11 Ft
8	Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	600 Ft	162 Ft
9	Felmondó levél kezelési költsége	1 575 Ft	425 Ft
10	Egyszeri - szüneteltetési díj	3 937 Ft	1 063 Ft
11	Csökkentett előfizetési / szüneteltetési díj	1 181 Ft	319 Ft
12	Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj	3 937 Ft	1 063 Ft
13	Kiszállási díj	3 937 Ft	1 063 Ft
14	Expressz kiszállási díj	7 874 Ft	2 126 Ft
15	Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	2 362 Ft	638 Ft

16	Végberendezés beállítási díj	787 Ft	213 Ft
17	Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)	15 748 Ft	4 252 Ft
18	Átalány kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele esetén ill. illegális jeltovábbadás esetén)	-	-
19	Számlamásolat díja	709 Ft	191 Ft
20	Számlakimutatás	709 Ft	191 Ft
21	Set-top-box	28000 Ft	7560 Ft
22	Set-top-bokszt bérlet/hó	548 Ft	202 Ft

5. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje