



# Lakossági Általános Szerződési Feltételek

4/c. Melléklet

## A helyhez kötött (vezetékes) internetszolgáltatás minőségi célértékei

## Tartalomjegyzék

1.	Egyéni vezetékes internetszolgáltatás minőségi mutatók.....	3
2.	Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai.....	4
3.	Jelenleg nem értékesített, de számlázott szolgáltatások sebesség vállalásai .....	4
3.1.	2014. július 28-ig értékesített NetMánia csomagok sebességi vállalásai .....	4
3.1.1.	ADSL-szolgáltatás .....	4
3.1.2.	Kábelnetszolgáltatás .....	5
3.1.3.	Optikai-szolgáltatás .....	5
3.1.4.	Bérelt vonali internet szolgáltatás.....	5
3.2.	2014. július 28 előtt értékesített egyéb csomagok sebességi vállalásai .....	6
3.2.1.	ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen .....	6
3.2.2.	Vezetékes telefon-előfizetés nélküli ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen .....	6
3.2.3.	Kábelnet-szolgáltatás .....	6
3.2.4.	ADSL-szolgáltatás Invitel és volt Hungarotel-területen.....	7
3.2.5.	ADSL-szolgáltatás UPC (Monortel)- területen.....	7
3.2.6.	Optikai-szolgáltatás .....	8
3.2.7.	Kapcsolt vonali termékek .....	8

## 1. EGYÉNI HELYHEZ KÖTÖTT (VEZETÉKES) INTERNETSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓK

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Céltérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje [nap]	Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő.	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján számítással kerül meghatározásra.	< 15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje [óra]	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján számítással történik.	< 72óra
Kínált sávszélesség [Mbit/s]	Az adatátviteli sebesség felső elméleti határa.		Céltértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.
Garantált le- és feltöltési sebesség [Mbit/s]	A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál.	Előfizetői hozzáférési ponton mért érték.	Céltértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi céltértékeit (a továbbiakban céltértékek) a fenti táblázat, a hálózati céltértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi céltértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi céltértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati céltértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

## 2. JELENLEG ÉRTÉKESÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK SEBESSÉG VÁLLALÁSAI

Otthoni internet szolgáltatás a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkozóan vezetékes hálózat technológiájától függetlenül

2014. július 28. után értékesített NetMánia csomagok sebesség vállalásai:

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	NetMánia XS	1,28 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 10 Mbit/s	NetMánia S	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	0,5 Mbit/s / 0,2 Mbit/s
Max. 20 Mbit/s	NetMánia M	20 Mbit/s / 1 Mbit/s	1 Mbit/s / 0,5 Mbit/s
Max. 30 Mbit/s	NetMánia L	30 Mbit/s / 1 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 50 Mbit/s	NetMánia XL	50 Mbit/s / 15 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 120 Mbit/s	NetMánia XXL	120 Mbit/s / 15 Mbit/s	10 Mbit/s / 2 Mbit/s

## 3. JELENLEG NEM ÉRTÉKESÍTETT, DE SZÁMLÁZOTT SZOLGÁLTATÁSOK SEBESSÉG VÁLLALÁSAI

### 3.1. 2014. július 28-ig értékesített NetMánia csomagok sebességi vállalásai

#### 3.1.1. ADSL-szolgáltatás

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	NetMánia XS	1,28 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 10 Mbit/s	NetMánia S	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	0,5 Mbit/s / 0,2 Mbit/s
Max. 20 Mbit/s	NetMánia M	20 Mbit/s / 10 Mbit/s	1 Mbit/s / 0,5 Mbit/s
Max. 30 Mbit/s	NetMánia L	30 Mbit/s / 20 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s

Azonos végponton DSL és más DSL alapú szolgáltatás (pl: IPTV) együttes igénybevétele esetén, a garantált letöltési sebesség 1Mbit/s.

### 3.1.2. Kábelnetiszolgáltatás

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 10 Mbit/s	NetMánia S	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	0,5 Mbit/s / 0,2 Mbit/s
Max. 20 Mbit/s	NetMánia M	20 Mbit/s / 10 Mbit/s	1 Mbit/s / 0,5 Mbit/s
Max. 30 Mbit/s	NetMánia L	30 Mbit/s / 10 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 50 Mbit/s	NetMánia XL	50 Mbit/s / 15 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 120 Mbit/s	NetMánia XXL	120 Mbit/s / 15 Mbit/s	10 Mbit/s / 2 Mbit/s

### 3.1.3. Optikai-szolgáltatás

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 10 Mbit/s	NetMánia S	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	0,5 Mbit/s / 0,2 Mbit/s
Max. 20 Mbit/s	NetMánia M	20 Mbit/s / 10 Mbit/s	1 Mbit/s / 0,5 Mbit/s
Max. 30 Mbit/s	NetMánia L	30 Mbit/s / 20 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 50 Mbit/s	NetMánia XL	50 Mbit/s / 30 Mbit/s	25 Mbit/s / 12,5 Mbit/s
Max. 120 Mbit/s	NetMánia XXL	120 Mbit/s / 50 Mbit/s	50 Mbit/s / 25 Mbit/s

### 3.1.4. Bérelt vonali internet szolgáltatás

Termék megnevezése	Kínált sávszélesség és garantált, letöltési és feltöltési sebesség
Bérelt vonali internet	0,06 Mbit/s
Bérelt vonali internet	0,12 Mbit/s
Bérelt vonali internet	0,25 Mbit/s
Bérelt vonali internet	0,50 Mbit/s
Bérelt vonali internet	1,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	1,92 Mbit/s
Bérelt vonali internet	4,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	6,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	10,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	15,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	20,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	30,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	40,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	50,00 Mbit/s
Bérelt vonali internet	100,00 Mbit/s

### 3.2. 2014. július 28 előtt értékesített egyéb csomagok sebességi vállalásai

#### 3.2.1. ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	Start	1,28 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 1 Mbit/s	Start**	1,00 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 5 Mbit/s	Alap	5,00 Mbit/s / 1,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 15 Mbit/s	Családi	15,00 Mbit/s / 5,00 Mbit/s *	0,90 Mbit/s / 0,50 Mbit/s

Azonos végponton DSL és más DSL alapú szolgáltatás (pl: IPTV) együttes igénybevétele esetén, a garantált letöltési sebesség 1Mbit/s

#### 3.2.2. Helyhez kötött (vezetékes) telefon-előfizetés nélküli ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	Start	1,28 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 5 Mbit/s	Alap	5,00 Mbit/s / 1,00 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 15 Mbit/s	Családi	15,00 Mbit/s / 5,00 Mbit/s *	0,90 Mbit/s / 0,50 Mbit/s

Azonos végponton DSL és más DSL alapú szolgáltatás (pl: IPTV) együttes igénybevétele esetén, a garantált letöltési sebesség 1Mbit/s

#### 3.2.3. Kábelnet-szolgáltatás

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	Kalásznét Kezdő	1,00 Mbit/s / 0,15 Mbit/s	0,12 Mbit/s/ 0,05 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	Hobbi	4,00 Mbit/s / 0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	KALÁSZNET ALAP	4,00 Mbit/s / 0,6 Mbit/s	0,34 Mbit/s/ 0,13 Mbit/s
Max. 5 Mbit/s	Alap	5,00 Mbit/s / 0,50 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	Kábelnet 3008 kbit/s	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	1,00 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	Kábelnet 3008 kbit/s - 6GB adat- forgalommal**	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	1,00 Mbit/s / 0,19 Mbit/s

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 8 Mbit/s	Multimédia	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	1,00 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 10 Mbit/s	KALÁSZNET CSALÁDI	10,00 Mbit/s/ 1,53 Mbit/s	1,00 Mbit/s / 0,41 Mbit/s
Max. 15 Mbit/s	Családi	15,00 Mbit/s / 1,50 Mbit/s	1,00 Mbit/s / 0,40 Mbit/s
Max. 25 Mbit/s	Extra	25,00 Mbit/s / 4,00 Mbit/s	5,00 Mbit/s / 1,00 Mbit/s
Max. 50 Mbit/s	Super	50,00 Mbit/s / 8,00 Mbit/s	5,00 Mbit/s / 1,00 Mbit/s
Max. 80 Mbit/s	Maximum**	80,00 Mbit/s / 16,00 Mbit/s	5,00 Mbit/s / 1,00 Mbit/s

### 3.2.4. ADSL-szolgáltatás Invitel és volt Hungarotel-területen

Sávszélesség	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	Start Invitel	1,00 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 1 Mbit/s	Light**	1,00 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 1 Mbit/s	Optimum	1,00 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	0,12 Mbit/s / 0,06 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	Hobbi	4,00 Mbit/s / 0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	Család	4,00 Mbit/s / 0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	Prémium	4,00 Mbit/s / 0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	Maximum	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	Multimédia	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	Otthon	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	ADSL 3072 kbit/s	8,00 Mbit/s / 0,48 Mbit/s	0,50 Mbit/s / 0,19 Mbit/s

### 3.2.5. ADSL-szolgáltatás UPC (Monortel)- területen

Sávszélesség	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1 Mbit/s	Light**	1,00 Mbit/s / 3,84 Mbit/s	0,25 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 1 Mbit/s	Optimum	1,00 Mbit/s / 3,84 Mbit/s	0,25 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	Család	4,00 Mbit/s / 3,84 Mbit/s	0,76 Mbit/s / 0,09 Mbit/s
Max. 4 Mbit/s	Prémium	4,00 Mbit/s / 3,84 Mbit/s	0,76 Mbit/s / 0,09 Mbit/s



Sávszélesség	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 8 Mbit/s	Maximum	8,00 Mbit/s / 2,56 Mbit/s	0,76 Mbit/s / 0,25 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	Multimédia	8,00 Mbit/s / 2,56 Mbit/s	0,76 Mbit/s / 0,25 Mbit/s
Max. 8 Mbit/s	ADSL 3072 kbit/s	8,00 Mbit/s / 2,56 Mbit/s	0,76 Mbit/s / 0,25 Mbit/s

### 3.2.6. Optikai-szolgáltatás

Sávszélesség	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 25 Mbit/s	Extra	25,00 Mbit/s / 12,50 Mbit/s	12,50 Mbit/s / 6,25 Mbit/s

### 3.2.7. Kapcsolt vonali termékek

PSTN kapcsolat használata esetén a kapcsolt vonali szolgáltatások garantált le- és feltöltési sebessége 0,0096 Mbit/s, a kínált sávszélesség (adatátviteli sebesség felső elméleti határa) 0,05 Mbit/s.

ISDN kapcsolat(vonal egy csatornájának használata) esetén a kapcsolt vonali szolgáltatások garantált le- és feltöltési sebessége 0,06 Mbit/s, a kínált sávszélesség (adatátviteli sebesség felső elméleti határa) 0,06 Mbit/s.

ISDN kapcsolat (vonalt két csatornájának együttes használata) esetén a kapcsolt vonali szolgáltatások garantált le- és feltöltési sebessége 0,12 Mbit/s, a kínált sávszélesség (adatátviteli sebesség felső elméleti határa) 0,12 Mbit/s.

2014. április 1-jétől a Kombi 15 és Start csomag értékesítése megszűnt, a csomagok átkerülnek a még számlázott de nem értékesített csomagok közé.