



# 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 .....	5
3.1.	2014. július 28-ig értékesített NetMánia csomagok sebességi vállalásai .....	5
3.1.1.	ADSL-szolgáltatás .....	5
3.1.2.	Kábelnetszolgáltatás .....	5
3.1.3.	Optikai-szolgáltatás .....	6
3.1.4.	Bérelt vonali internet szolgáltatás.....	6
3.2.	2014. július 28 előtt értékesített egyéb csomagok sebességi vállalásai .....	6
3.2.1.	ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen .....	7
3.2.2.	Vezetékes telefon-előfizetés nélküli ADSL-szolgáltatás Magyar Telekom-területen .....	7
3.2.3.	Kábelnet-szolgáltatás .....	7
3.2.4.	ADSL-szolgáltatás Invitel és volt Hungarotel-területen.....	8
3.2.5.	ADSL-szolgáltatás UPC (Monortel)- területen.....	8
3.2.6.	Optikai-szolgáltatás .....	9
3.2.7.	Kapcsolt vonali termékek .....	9

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

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
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.		Célértékeket 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.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.

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

Minimális le- és feltöltési vagy garantált sebesség helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az Előfizető részére az előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. [Mbit/s]

Az Előfizetőknek a garantált minimum sávszélesség - a vonatkozó jogszabályok és az előfizetői szerződés keretei között - mindig rendelkezésükre áll, ez jelöli az Előfizető által a Magyar Telekom hálózatában mindig elérhető vonali sávszélességet. Az előfizetői hozzáféréseken rendes körülmények között általában elérhető, illetve aktuálisan elérhető sebességértékeket a

hozzáférés típusa, az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. A maximális értékek az adott csomag maximálisan elérhető vonali sávszélességét jelentik. A hirdetésekben a megjelölt szolgáltatásra illetőleg csomagra vonatkozó garantált le- és feltöltési értékek az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően szerepelnek, a garantált értékeken kívül egyes hirdetésekben a kínált sávszélesség a szolgáltató vonatkozó döntése alapján megjelenhet.

A hirdetésekben megjelenő le- és feltöltési sebesség helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az Előfizető részére az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált és egyes esetekben a kínált le- és feltöltési sebesség értékeit foglalja magában [Mbit/s].

A Szolgáltató az ügyfelek szolgáltatásainak minőségi optimalizálására törekszik. Ennek érdekében, ha az Előfizető, vagy más Előfizetők szolgáltatásának minőségére negatív hatást gyakorol az adott végpont maximális teljesítményének kihasználása akkor a Szolgáltató jogosult az adott végpont sebességét optimalizálni az ÁSZF-ben meghatározott egyéb célértékek figyelembevételével.

Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető az ÁSZF Törzsrész 6.6. pontja alapján élhet jogorvoslati lehetőségeivel.

## 2. JELENLEG ÉRTÉKESÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK SEBESSÉG VÁLLALÁSAI

1. 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

2017. augusztus 11-től értékesített Otthoni Internet csomagok sebesség vállalásai:

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 30 Mbit/s*	Otthoni Internet Start*	30 Mbit/s */ 1 Mbit/s	5 Mbit/s */ 0,25 Mbit/s
Max. 50 Mbit/s	Otthoni Internet 50	50 Mbit/s / 1 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 100 Mbit/s	Otthoni Internet 100	100 Mbit/s / 1 Mbit/s	10 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 250 Mbit/s	Otthoni Internet 250	250 Mbit/s / 15 Mbit/s	20 Mbit/s / 4 Mbit/s

\*ADSL hozzáférés esetében a kínált letöltési sávszélesség maximum 20 Mbit/s; kínált feltöltési sávszélesség maximum 1 Mbit/s.

Az előfizetői hozzáféréseken rendes körülmények között általában elérhető, illetve aktuálisan elérhető sebességértékeket a hozzáférés típusa, az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai, valamint a központtól való távolság határozzák meg.

2. Kizárólag optikai GPON /PP Ethernet alapú hozzáféréseken biztosított szolgáltatás, amely a Szolgáltató meghatározott, ilyen típusú hozzáféréssel lefedett szolgáltatási területére érhető el – helyszíni felmérés függvényében

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1000 Mbit/s	Netmánia 1000	1000 Mbit/s	200 Mbit/s
		300 Mbit/s	50 Mbit/s
Max. 1000 Mbit/s	Otthoni Internet 1000	1000 Mbit/s	200 Mbit/s
		300 Mbit/s	50 Mbit/s

Az Előfizetői hozzáférési pont után az 1000 Mbit/s sebesség teljes mértékű felhasználáshoz szükséges rendszerkövetelmények rendelkezésre állása az Előfizető felelősségi körébe tartozik, az ehhez szükséges alapvető rendszer- és eszköz-követelményekről rövid tájékoztató olvasható a Szolgáltató telekom.hu honlapján, a Netmánia 1000 díjcsomagra vonatkozó tudnivalók között.

3. Digitális Jólét Alapcsomagok sebesség vállalásai megegyeznek a fenti Otthoni Internet Start, illetve Otthoni Internet 50 sebességértékeivel.

### 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. Kábelnetszolgáltatás

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
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

Utolsó módosítás: 2016.11.02.

Hatálya: 2017.08.11.

File neve: Lakossagi\_aszf\_4c melleklet\_minoségi mutatok\_vezetekes internet\_20170811\_uj

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 25Mbit/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
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 feltöltési 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.