



Lakossági Általános Szerződési Feltételek

4/c. Melléklet

A helyhez kötött (vezetékes) internetszolgáltatás minőségi célértékei

Tartalomjegyzék

| | |
|--|---|
| 1. Egyéni vezetékes internet szolgáltatás 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. Kábelnet szolgáltatás | 6 |
| 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 | 7 |
| 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 értesített 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 értesített 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 célértékeinek 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

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: IP TV) 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: IP TV) 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: IP TV) 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 - 6GBadat- 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.