



Satelit Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Internetes és helyhez kötött telefonos szolgáltatásainak

Általános Szerződési Feltételei

A. MELLÉKLET

Az internet szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

Készítés időpontja: 2021. június 1.
Hatályos: 2023. január 1.
Utolsó módosítás: 2022. október 18.

Tartalom

- 1 Az Internet szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás tartalma³
 - 1.1 Az internet szolgáltatás tartalma³
 - 1.2 Előfizetői hozzáférési pont⁴
 - 1.3 A szolgáltatás igénybevételének feltételei⁵
 - 1.3.1 Mikrohullámú előfizetői hozzáférési pont létesítése⁵
 - 2 Az internet szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai⁶
 - 2.1 Technikai korlátok⁶
 - 2.2 A rendelkezésre állás⁶
 - 3 Szolgáltatás korlátozása⁶
 - 3.1 A hálózat biztonságának, működőképességének akadályozása miatti korlátozás⁶
 - 3.2 Szolgáltató spamre vonatkozó szabályai⁷
 - 4 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás⁷
- A.1.FÜGGELÉK: Az internet szolgáltatás keretében elérhető szolgáltatás-csomagok és díjaik, valamint egyéb díjak⁹
- Jelenleg rendelhető szolgáltatási csomagok⁹
- Kábelmodemes szolgáltatási csomagok¹¹
 - GPON/FTTH/FTTB szolgáltatási csomagok¹¹
 - LAN szolgáltatási csomagok¹¹
- Az iNET-500, oNET-500 és oNET-1000 minimális igénybe vételi követelményei¹¹
- Lezárt díjcsomagok¹¹
- 2020. július 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok¹²
 - 2018. december 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok¹³
- A.2.FÜGGELÉK: A vezetékes internet szolgáltatás műszaki, technikai feltételei, illetve minőségi paraméterei¹⁴
- A.3. FÜGGELÉK: Az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak és költségek²⁰

1 Az Internet szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás tartalma

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

1.1 Az internet szolgáltatás tartalma

Szolgáltató internet szolgáltatását az alábbi technológiákon keresztül nyújtja:

- a) Kábelnet szolgáltatás
Szolgáltató internet szolgáltatása esetében azon hálózatra vonatkozik, ahol a szolgáltató és az előfizető között HFC (hibrid optikai- és koaxiális) hálózaton, kábelmodemen keresztül történik a szolgáltatás. Az előfizetői végpontig koaxiális kábel kerül kiépítésre.
- b) LAN szolgáltatás
Szolgáltató internet szolgáltatása esetében azon hálózatra vonatkozik ahol a szolgáltató és az előfizető között optikai és UTP kábeleken történik a szolgáltatás (azaz nem kábelmodemes).
- c) GPON:
Passzív gigabit optikai hálózat esetében a szolgáltató és az előfizető között vagy optikai és UTP vagy csak optikaikábelben történik a szolgáltatás.
Amennyiben csak optikai kábelben történik a szolgáltatás nyújtása, úgy az Előfizetőhöz Szolgáltató kihelyez egy ONT eszközt (Optical Network Termination). Előfizető ehhez az eszközhöz csatlakoztathatja számítógépét (RJ45-ös aljzat). Az optikai hálózat Előfizető lakásában történő végződtetése még FTTH-nak (Fiber To The House) is nevezhető.
Amennyiben optikai és UTP kábeleket is használ Szolgáltató az előfizetői hálózaton, akkor a lépcsőházig biztosítja az optikát, ami ott csatlakozik egy olyan hálózati eszközhöz, aminek egyik oldalán optikai csatlakozó van a másik oldalán pedig RJ45 csatlakozó. Ilyen esetben több Előfizető is osztozhat az eszközön. Az optikai hálózat épületig történő kiépítése nevezhető FTTB-nek (Fiber To The Building).
- d) Mikrohullámú szolgáltatás
A szolgáltatás pont-pont vagy pont-multipont vezeték nélküli szolgáltatás. A szolgáltatás a Szolgáltató bázis antennája és az ügyfél kliens antennája között valósul meg, melyek rádióhullámok segítségével lépnek egymással kapcsolatba biztosítva így az adatforgalmat.
A bázis antenna, az a Szolgáltató által kiépített rádiós hálózati eszköz, melyhez vezeték nélkül kapcsolódik az Előfizetőhöz kihelyezett számítógépes hálózathoz tartozó rádiós eszköz, a kliens antenna.
A kliens antenna, az a Szolgáltató által kihelyezett rádiós hálózati eszköz, mely vezeték nélkül kapcsolódik a Szolgáltató bázis antennájához, lehetővé téve a Szolgáltató hálózatának elérését és az internet szolgáltatás igénybevételét.
Szolgáltató mikrohullámú kapcsolatot csak egyéni megállapodás alapján kínál.

Az internet szolgáltatás keretében az Előfizetők számára elérhető, a Szolgáltató által összeállított díj-, illetve szolgáltatás-csomagok leírását a C.1. Függelék tartalmazza.

A Szolgáltató az internet szolgáltatás során az adathálózati, illetve az adathálózati szolgáltatási jeleket önállóan, egymástól elkülönítetten és változatlan tartalommal juttatja el hálózatán keresztül, TCP/IP szabvány szerint az arra jogosult Előfizető végberendezéséhez.

A Szolgáltató egyedül ezen jelek biztonságos és hatékony célba juttatása okán avatkozik be e folyamatokba hálózatbiztonsági és adatforgalom-irányítási eszközeivel, ha ezt szükségesnek ítéli meg.

Az Előfizető csak az Előfizetői Szerződés megkötése után, illetve amennyiben értelmezhető, a ráutaló magatartással is igénybe vehető szolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz.

Előfizetői végberendezés bármely számítógép lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A végberendezést az Előfizetőnek kell biztosítania, melynek a szolgáltatás

igénybevételére való alkalmasságával, használhatóságával kapcsolatban a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató hálózatát és a telepített eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni és a működőképességüket nem akadályozni. Akadályozásnak minősül különösen az Előfizető általi bármilyen jogtalan beavatkozás a hálózat működésébe, a hálózati elemekbe, eszközökbe, illetve az elfogadott szabványoknak nem megfelelő berendezés csatlakoztatása. Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása miatt, vagy e berendezés hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Az internet szolgáltatás eléréséhez szükséges és előfizetői végberendezés csatlakoztatására alkalmas hálózati eszközt a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Ilyen hálózati eszköz lehet:

- kábelmodem;
- ONT (Optical Network Terminal)
- HGU (Home Gateway Unit)

A kábelmodem és az ONT, mely általában egy külső perifériális egység, a számítógép és a Szolgáltató kábelhálózata között biztosítja a kapcsolatot. A számítógéphez a kábelmodem a gépben lévő szabványos Ethernet hálózati kártyán keresztül csatlakozik.

A Szolgáltató hálózatának fő építő elemei:

- az adathálózati szolgáltatást kiszolgáló fejállomás, mely szerverekből, „router“-ekből, és egyéb számítógépekből áll;
- koaxiális kétirányú vonali hálózat;
- csillagpontos házhálózat;
- kábelmodemek;
- media konverterek;
- switchek;
- fényvezető optikai kábelek;
- illetve egyéb szerelési anyagok, tartozékok.

A Szolgáltató hálózatának kábeles része kizárólag a társasházak ellátására kifejlesztett ethernet alapú építőelemekből létesített informatikai hálózat. Ilyen kábeles hálózatot a Szolgáltató kizárólag azokon az ingatlanokon létesít, ahol ehhez az ingatlan tulajdonosa hozzájárulását adta.

1.2 Előfizetői hozzáférési pont

Az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést az Előfizetőhöz telepített végberendezés (kábelmodem, VoIP Gateway, vezeték nélküli végpont, vezetékes végponti eszköz, vezetékes/WIFIs végponti eszköz) biztosítja, mely a Szolgáltató tulajdonát képezi.

A kábelmodemes internet szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételének a feltétele, hogy az előfizető regisztrálja a kábelmodemhez csatlakoztatott eszközeit.

A LAN hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti adatátviteli szakaszok optikai és UTP kábelekből vannak kialakítva, úgy, hogy a telepítési címen található ingatlan bejárati ajtajának síkjában elhelyezett UTP/telefon aljzat képezze az átadási pontot. A teljesítés helye és hibaelhárítás szempontjából a Szolgáltató felelősségi határa ezen átadási pont.

Kábelmodem hálózat esetében a Szolgáltatóhálózata és az Előfizető végberendezése közötti szakaszok koaxiális kábelekből vannak kialakítva. Ezen átadási pont és az Előfizető számítógépének csatlakozási pontja (a kábelmodem felhasználói oldalán lévő Ethernet interface) közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel.

Az ingatlan bejárati ajtaja és a számítógép csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

A mikrohullámú szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot –és egyben a Szolgáltató felelősségének határát szintén ezen fenti átadási pont képi. Az átadási pont és a kliens antennához csatlakoztatott UTP kábel RJ45-ös csatlakozója közötti kapcsolat megfelelőségéért az Előfizető felel.

FTTH-GPON hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti szakaszok optikai kábelekből vannak kialakítva. Ezen átadási pont és az Előfizető számítógépének csatlakozási pontja (az ONU/ONT felhasználói oldalán lévő Ethernet interface) közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel. Az ingatlan és az azt körülvevő telek határvonala és a számítógép csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató biztosít az Előfizető számára egy vagy több szolgáltatás átvételére alkalmas végberendezést (CPE customer-premises equipment) mely a Szolgáltató tulajdonában marad, úgy a szolgáltatás átadási pontja, a felelősség határa, maga a végponti eszköz.

Az Előfizető felelősségi körébe tartozik a Szolgáltató által kiépített UTP vagy optikai kábelekből alkotott hálózat, a lakáson/házon belül, a kihelyezett eszközökig. Ha a végberendezés (CPE Customer-premises equipment) képes az adatszolgáltatás megosztására akár vezetékes akár vezeték nélküli formában, a megosztott szolgáltatásért az Előfizető felel. Előfizető köteles a rendszert rendeltetésszerűen használni. A hozzáférés jogosulatlan átengedése és az átengedés következményeinek viselése tekintetében az Előfizető teljes anyagi és kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetővel történő előzetes egyeztetést követően végberendezést (CPE customer-premises equipment) helyezzen ki az Előfizetőhöz. Ezen eszköz a Szolgáltatótól külön nem igényelhető.

1.3 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybe vételének feltétele a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés felszerelése, illetve beüzemelése az igénybejelentésben megjelölt ingatlanon.

1.3.1 Mikrohullámú előfizetői hozzáférési pont létesítése

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a Szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésnek (WLAN ügyfélvégponti egység) az Előfizető részére történő használatba adása, kihelyezése. Szolgáltató mikrohullámú kapcsolat kiépítését minden esetben egyedi ajánlat alapján végzi el, mely ajánlat tartalmazza az igénybe vételhez szükséges berendezéseket, alkatrészeket és telepítési díjakat.

Amennyiben az Előfizető nem hajlandó a költségek viselésére, a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás beüzemelésére.

A kihelyezett Berendezést a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés tartamára az Előfizető tulajdonába adja de a berendezések felügyeletét Szolgáltató végzi.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azon károkért, melyek abból erednek, hogy a Berendezés kihelyezését, javítását, kicserélését nem Hivatalos Szerelő végzi, vagy az Előfizető a Berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendeltetésszerű használatot vizsgálhassa, ellenőrizhesse. Az Előfizető hibajavítási, hibaelhárítási igényét személyesen, az ügyfélszolgálaton, telefonon, email-en vagy a Szolgáltató honlapján keresztül közölheti a Szolgáltatóval az ÁSZF Törzsdokumentum 1. Fejezetében jelzett elérhetőségeken keresztül.

2 Az internet szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

2.1 Technikai korlátok

Az internet szolgáltatás keretében a Szolgáltató jogosult az Előfizető adatforgalmának figyelésére és mérésére, az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségek ellenőrzése végett (a fizetendő díjak forgalom függőek is lehetnek), illetve a hálózat megfelelő és biztonságos működésének garantálása céljából.

Az Előfizető köteles a szolgáltatást és az igénybevételéhez szükséges eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni. A nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért az Előfizető köteles helytállni. Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen:

- a hálózati eszközön található software felülírása, vagy ennek megkísérlése;
- a hálózati eszköz nem megfelelő áramforráshoz történő csatlakoztatása, vagy egyéb nem megfelelő csatlakoztatása;
- a hálózati eszköz nem megfelelő használatából eredő sérülés, rongálás, gondatlanságból bekövetkezett rongálás;
- nem engedélyezett javítások, az eszköz szétszerelése;
- a hálózat biztonságát védő eszközök és mechanizmusok kijátszása vagy megváltoztatása, felülírása, illetve mindezek kísérlete;
- a hálózati hozzáférés saját ingatlanon kívül más felhasználóval történő megosztása a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül..

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott végberendezést használhat és csatlakoztathat a hálózathoz. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy veszélyezteti a hálózat biztonságát, illetve a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, úgy szerződésszegést követ el.

2.2 A rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 98%-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt, Előfizetőnként számítva. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető végberendezésének alkalmatlansága, meghibásodása következtében (például az energiaellátás hiánya, vagy rongálás és lopás miatt) történt.

3 Szolgáltatás korlátozása

3.1 A hálózat biztonságának, működőképességének akadályozása miatti korlátozás

Amennyiben a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az Előfizető az átlagos felhasználási szokásokhoz képest jelentős mennyiségű elektronikus küldeményt vagy egyéb adatot (különös tekintettel kéretlen elektronikus üzenetet –SPAM) továbbít, mely alkalmas a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működésének korlátozására, akadályozására vagy bármilyen veszélyeztetésére (például mert az üzenet vírusos vagy egyéb kártékony programot tartalmaz), úgy a Szolgáltató jogosult az általa nyújtott internet szolgáltatás igénybevételét korlátozni.

Szolgáltató egy e-mail hozzáféréssel óránként maximum 30 levelet engedélyez kiküldeni. Az 1 órás időintervallum elteltével Előfizető ismét küldhet e-mail üzenetet a megadott mennyiség erejéig. A korlátozás a szolgáltatás biztonságának érdekében történik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott havidíjban foglalt forgalmi keret elérését követően, illetve az ÁSZF-ben meghatározott korlátozás esetén a Szolgáltató lassítja a szolgáltatást. Korlátozása az Előfizető által igénybe vett internet csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 16 Kbit/sec-ra történő lassítását jelenti mind feltöltési, mind letöltési irányba. A lassítás az adott számlázási cikluslezárással, illetve korlátozás okának megszűntetése esetén megszűnik.

A szolgáltató jogosult az Előfizető szolgáltatását, illetve annak egyes részeit korlátozni, ha azok a hálózat biztonságos működését veszélyeztetik. Különös tekintettel alkalmazhatja a Szolgáltató ezen korlátozást, ha az Előfizető tevékenysége más Előfizetők szolgáltatását veszélyezteti. A Szolgáltató ezen korlátozásokat az általa választott módon teheti meg.

A hálózat biztonságos üzemeltetése érdekében kizárólag azok az Előfizetők használhatnak a Szolgáltatóétól eltérő SMTP szervert, akik fix IP címmel rendelkeznek. A fix IP cím havi díját a C.3. Függelék tartalmazza.

A hálózatbiztonság érdekében a Szolgáltató alapértelmezetten szűrheti azon forgalmakat, melyek a biztonságot veszélyeztetik. Az alapértelmezett hálózatbiztonsági szűréseket az Előfizető kérésére a szolgáltató feloldja, amennyiben azok jogos igényeket elégítenek ki, és nem ütköznek ezen pontban rögzített irányelvekkel.

3.2 Szolgáltató spamre vonatkozó szabályai

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy megtiltsa a Szolgáltató szolgáltatásainak bármely olyan jellegű használatát, amely kéretlen tömeges vagy kéretlen kereskedelmi célú email üzenetek (levélszemét, spam) továbbításával, terjesztésével vagy kézbesítésével kapcsolatos.

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások nem használhatók levélszemét küldésére, levélszemét kézbesítésére, illetve olyan tevékenységre, amely levélszemét kézbesítését eredményezi a bármely szolgáltatásnál vagy felhasználónál.

Szolgáltató a hálózataán keresztül, illetve a szolgáltatásai felhasználásával elküldött email üzenetekre vonatkozóan az alábbiakat tiltja:

- nem használhatnak és nem tartalmazhatnak érvénytelen vagy hamisított fejléceket;
- nem használhatnak és nem tartalmazhatnak érvénytelen vagy nem létező tartományneveket;
- nem alkalmazhatnak semmiféle eljárást, amely meghamisítja, elrejtji vagy elfedi a származási helyet, illetve az átviteli útvonal azonosítására szolgáló bármely adatot;
- nem használhatnak egyéb módon megtévesztő címzést;
- nem használhatják harmadik fél internetes levelezési címét, és nem továbbíthatók harmadik fél készülékeiről vagy azokon keresztül a harmadik fél engedélye nélkül;
- egyéb módon sem sérthetik meg a Szolgáltató ÁSZF-jét, illetve adatvédelmi feltételeit.

Szolgáltató tartózkodik az email címek vagy más adatok összegyűjtésétől és jogellenes felhasználásától, illetve az adatok adatbányászati vagy egyéb úton történő megszerzésétől szolgáltatásaiból vagy azokon keresztül, s ezt a szolgáltatásait, illetve hálózatát igénybe vevőknek is megtiltja.

A Szolgáltató különösen tiltja a szolgáltatásait, illetve hálózatát használó Előfizetők és egyéb személyek adatainak összegyűjtését, illetve ennek megkísérlését. Ilyen esetben az erre vonatkozó tudomásszerzése után a Szolgáltató haladéktalanul az illetékes hatóságokhoz fordul, illetve megtesz minden tőle elvárhatót az esetleges súlyosabb jogsértések megakadályozása, megelőzése érdekében.

Szolgáltató nem engedélyezi, illetve kifejezetten tiltja szolgáltatásainak és hálózatának olyan jellegű használatát vagy erre tett bármely kísérletet, amely a szolgáltatásainak, illetve hálózatának károsodásához, megbénításához, túlterheléséhez vagy működésben való korlátozásához vezethet, illetve amely megzavarhatná bármely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás mások általi használatát és élvezetét.

Szolgáltató e szabályokat megsértő személyekkel jogosult polgári jogi, büntetőjogi vagy közigazgatási felelősségre vonást kezdeményezni.

4 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 honlapján (www.satelit.hu) tájékoztatót tesz közzé a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverről, valamint az ezzel egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségéről,

továbbá biztosítja a szoftver letölthetőségét, elérhetőségét. A közzétételről és a jelen pontban foglaltak elérhetőségéről negyedévente értesíti az Előfizetőit.

A.1.FÜGGELÉK: Az internet szolgáltatás keretében elérhető szolgáltatás-csomagok és díjaik, valamint egyéb díjak

Jelenleg rendelhető szolgáltatási csomagok

Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	SmartNet 100	SmartNet 200	SmartNet 300	SmartNet 400	SmartNet 500
Havi díj:	5700 Ft	6800 Ft	7900 Ft	9100 Ft	10300 Ft
Maximális letöltési sebesség	100 Mbit/s	200 Mbit/s	300 Mbit/s	400 Mbit/s	500 Mbit/s
Általában letöltési feltöltési sebesség	80 Mbit/s	160 Mbit/s	240 Mbit/s	320 Mbit/s	400 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	40 Mbit/s	80 Mbit/s	96 Mbit/s	120 Mbit/s	200 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	10 Mbit/s	15 Mbit/s	20 Mbit/s	22 Mbit/s	25 Mbit/s
Általában elérhető feltöltési sebesség	8 Mbit/s	12 Mbit/s	16 Mbit/s	16 Mbit/s	20 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	4 Mbit/s	6 Mbit/s	8 Mbit/s	8 Mbit/s	10 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

GPON/FTTH/FTTB szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	OptiNet 100	OptiNet 200	OptiNet 400	OptiNet 600	OptiNet 1000
Havi díj:	5700 Ft	6800 Ft	7900 Ft	9600 Ft	11300 Ft
Maximális letöltési sebesség	100 Mbit/s	200 Mbit/s	400 Mbit/s	600 Mbit/s	1000 Mbit/s
Általában letöltési feltöltési sebesség	80 Mbit/s	160 Mbit/s	320 Mbit/s	480 Mbit/s	800 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	300 Mbit/s	500 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	100 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	300 Mbit/s	500 Mbit/s
Általában elérhető feltöltési sebesség	80 Mbit/s	80 Mbit/s	160 Mbit/s	240 Mbit/s	400 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	50 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	150 Mbit/s	250 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

LAN szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	OptiNet 100	OptiNet 200	OptiNet 400	OptiNet 600
Havi díj:	5700 Ft	6800 Ft	7900 Ft	9600 Ft
Maximális letöltési sebesség	100 Mbit/s	200 Mbit/s	400 Mbit/s	600 Mbit/s
Általában letöltési feltöltési sebesség	80 Mbit/s	160 Mbit/s	320 Mbit/s	480 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	100 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Általában elérhető feltöltési sebesség	80 Mbit/s	80 Mbit/s	160 Mbit/s	240 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	50 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	150 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

A 100 Mbit/s feletti csomagok követelményei

500 Mbit/s-ig:

- Intel i5 processzor (2 magos) 2,5GHz, vagy ezzel egyenértékű;
- RAM: 4GB;
- HDD: SATA 3 -7200 RPM;

-
- Gigabites hálózati kártya;
 - Windows 7, Linux, MacOS;
 - 500 Mbps router (opcionális).

500 Mbit/s felett:

- Intel i7 processzor (4 magos) 2,2GHz, vagy ezzel egyenértékű;
- RAM: 8GB;
- SSD meghajtó;
- Gigabites hálózati kártya;
- Windows 7, Linux, MacOS;
- Gigabites router (opcionális).

A szolgáltatás igénybe vételéhez és telepítéséhez egyes területeken előzetes műszaki felmérés szükséges. A szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó előfizetői igény megvalósíthatóságát a Szolgáltató 15 napon belül megvizsgálja, és amennyiben a szerződéskötésre vonatkozó ajánlatot elfogadja (műszakilag megvalósítható), úgy a kért szolgáltatást max. 90 napon belül telepíti.

Lezárt díjcsomagok

2022. december 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok

Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	iNET-50	iNET-100	iNET-250	iNET-500
Havi díj listaár:	5100 Ft	6800 Ft	8500 Ft	10200 Ft
Havi díj kedvezményes ár*:	3900 Ft	5600 Ft	7300 Ft	9100 Ft
Maximális letöltési sebesség	50 Mbit/s	100 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	25 Mbit/s	25 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	20 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	4 Mbit/s	4 Mbit/s	4 Mbit/s
Dinamikus IP cím	1 db	1 db	1 db	1 db
Adatforgalmi korlát	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

* a hűségidő lejáratát követően tovább fizetett kedvezményes ár

GPON/FTTH/FTTB szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	oNET-50	oNET-100	oNET-250	oNET-500	oNET-1000
Havi díj:	5100 Ft	6400 Ft	7900 Ft	9500 Ft	11300 Ft
Havi díj kedvezményes ár*:	3900 Ft	5300 Ft	6800 Ft	8400 Ft	10200 Ft
Maximális letöltési sebesség	50 Mbit/s	100 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	250 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	300 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	5 Mbit/s	20 Mbit/s	50 Mbit/s	50 Mbit/s	50 Mbit/s
Dinamikus IP cím	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db
Adatforgalmi korlát	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

* a hűségidő lejáratát követően tovább fizetett kedvezményes ár

LAN szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	oNET-50	oNET-100	oNET-250	oNET-500
Havi díj:	5100 Ft	6400 Ft	7900 Ft	9500 Ft
Havi díj kedvezményes ár*:	3900 Ft	5300 Ft	6800 Ft	8400 Ft
Maximális letöltési sebesség	50 Mbit/s	100 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	5 Mbit/s	20 Mbit/s	50 Mbit/s	50 Mbit/s
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db	1 db
Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs	nincs

* a hűségidő lejáratát követően tovább fizetett kedvezményes ár

Az iNET-500, oNET-500 és oNET-1000 minimális igénybe vételi követelményei

iNET-500, oNET-500:

- Intel i5 processzor (2 magos) 2,5GHz, vagy ezzel egyenértékű;
- RAM: 4GB;
- HDD: SATA 3 -7200 RPM;
- Gigabites hálózati kártya;
- Windows 7, Linux, MacOS;
- 500 Mbps router (opcionális).

iNET-1000:

- Intel i7 processzor (4 magos) 2,2GHz, vagy ezzel egyenértékű;
- RAM: 8GB;
- SSD meghajtó;
- Gigabites hálózati kártya;
- Windows 7, Linux, MacOS;
- Gigabites router (opcionális).

A szolgáltatás igénybe vételéhez és telepítéséhez egyes területeken előzetes műszaki felmérés szükséges. A szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó előfizetői igény megvalósíthatóságát a Szolgáltató 15 napon belül megvizsgálja, és amennyiben a szerződéskötésre vonatkozó ajánlatot elfogadja (műszakilag megvalósítható), úgy a kért szolgáltatást max. 90 napon belül telepíti.

2020. július 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok

Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	iNET-15	iNET-30	iNET-60	iNET-120	iNET-200
Havi díj:	4200 Ft	5600 Ft	7100 Ft	8600 Ft	10100 Ft
Havi díj kedvezményes ár*:	3400 Ft	5000 Ft	6400 Ft	7900 Ft	9400 Ft
Maximális letöltési sebesség	15 Mbit/s	30 Mbit/s	60 Mbit/s	120 Mbit/s	200 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1,5 Mbit/s	3 Mbit/s	6 Mbit/s	12 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	20 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s	4 Mbit/s	8 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db
E-mail címek száma	1 darab	2 darab	2 darab	5 darab	5 darab
E-mail tárhely mérete	Korlátlan				
* a hűségidő lejáratát után tovább fizetett kedvezményes ár					

GPON szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	iNET-15+	iNET-30+	iNET-60+	iNET-120+	iNET-200+
Havi díj:	4200 Ft	5600 Ft	7100 Ft	8600 Ft	10100 Ft
Havi díj kedvezményes ár*:	3400 Ft	5000 Ft	6400 Ft	7900 Ft	9400 Ft
Maximális letöltési sebesség	15 Mbit/s	30 Mbit/s	60 Mbit/s	120 Mbit/s	200 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1,5 Mbit/s	3 Mbit/s	6 Mbit/s	12 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	30 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s	4 Mbit/s	8 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db
E-mail címek száma	1 darab	2 darab	2 darab	5 darab	5 darab
E-mail tárhely mérete	korlátlan				
* a hűségidő lejáratát után tovább fizetett kedvezményes ár					

LAN szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	iNET-15+	iNET-30+	iNET-60+	iNET-120+	iNET-200+
Havi díj:	4200 Ft	5600 Ft	7100 Ft	8600 Ft	10100 Ft
Havi díj kedvezményes ár*:	3400 Ft	5000 Ft	6400 Ft	7900 Ft	9400 Ft
Maximális letöltési sebesség	15 Mbit/s	30 Mbit/s	60 Mbit/s	120 Mbit/s	200 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1,5 Mbit/s	3 Mbit/s	6 Mbit/s	12 Mbit/s	20 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	30 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s	4 Mbit/s	8 Mbit/s

Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db
E-mail címek száma	1 darab	2 darab	2 darab	5 darab	5 darab
E-mail tárhely mérete	korlátlan				
<i>* a hűségidő lejáratát követően tovább fizetett kedvezményes ár</i>					

2018. december 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok

Az alábbi szolgáltatási csomagok értékesítése 2019. január 1-jétől megszűnt. A 2018. december 31. előtt az alábbi csomagokra megkötött szerződések az abban foglaltaknak megfelelően az alábbiak érvényesek.

Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	Kábelnet S	Kábelnet M	Kábelnet L	Kábelnet XL	Kábelnet XXL	Kábelnet XXXL
Havi díj:	3500 Ft	4400 Ft	5300 Ft	7100 Ft	7800 Ft	9200 Ft
Maximális letöltési sebesség	4 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	20 Mbit/s	40 Mbit/s	80 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	512 Kbit/s	1 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s	4 Mbit/s	8 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	512 Kbit/s	1 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s	4 Mbit/s	8 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	256 Kbit/s	256 Kbit/s	256 Kbit/s	512 Kbit/s	512 Kbit/s	1 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db
E-mail címek száma	1 darab	2 darab	2 darab	5 darab	5 darab	5 darab
E-mail tárhely mérete	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
<i>* a hűségidő lejáratát követően tovább fizetett kedvezményes ár</i>						

GPON szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	FiberNET 10	FiberNET 25	FiberNET 50	FiberNET 75	FiberNET 100
Havi díj:	5500 Ft	6200 Ft	8000 Ft	8700 Ft	10100 Ft
Havi díj kedvezményes ár* 1év:	4900 Ft	5700 Ft	7600 Ft	8200 Ft	9600 Ft
Havi díj kedvezményes ár* 2év:	4400 Ft	5300 Ft	7100 Ft	7800 Ft	9200 Ft
Maximális letöltési sebesség	10 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s	75 Mbit/s	100 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	2,5 Mbit/s	6,25 Mbit/s	12,5 Mbit/s	18,75 Mbit/s	25 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	15 Mbit/s	25 Mbit/s	40 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1,25 Mbit/s	3,75 Mbit/s	6,25 Mbit/s	10 Mbit/s	12,5 Mbit/s
Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db	1 db	1 db
E-mail címek száma	5 darab	5 darab	5 darab	5 darab	5 darab
E-mail tárhely mérete	korlátlan				
<i>* a hűségidő lejáratát követően tovább fizetett kedvezményes ár</i>					

LAN szolgáltatási csomagok

Csomag neve:	SLAN START	SLAN MEDIUM	SLAN TOP
Havi díj:	3600 Ft	6400 Ft	9200 Ft
Maximális letöltési sebesség	10 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	2 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	20 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	2 Mbit/s	4 Mbit/s

Adatforgalmi korlát	nincs	nincs	nincs
Dinamikus IP címek száma	1 db	1 db	1 db
E-mail címek száma	5 darab	5 darab	5 darab
E-mail tárhely mérete	korlátlan		

A.2.FÜGGELÉK: A vezetékes internet szolgáltatás műszaki, technikai feltételei, illetve minőségi paraméterei

A célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglaltak szerint kerültek megadásra.

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó jelen Függelékben foglaltaktól Üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ(hálózati minőségi célérték)

1.1. Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]

1.2. Értelmezőkiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, 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.

1.3. Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

1.4. Mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

1.5. Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

Célérték: 15 nap.

2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE(hálózati minőségi célérték)

2.1. Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

2.2. Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep-és munkaszüneti napok is.

2.3. Minőségi panasz:

Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.4. Hibabejelentés:

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

2.5. Kizárt esetek:

Végberendezés hibája

- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és eza hozzáférés -a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt -nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

2.6. A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban 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 megkezdett órák száma

2.7. Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

Célérték: 72 óra

3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA(hálózati minőségi célérték)**3.1. Minőségi mutató meghatározása:**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

3.2. Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

3.3. Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország-honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

3.4. A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni

3.5. Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljesidőtartamát (SZKT) el kell osztani a teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT) ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában)

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

Célérték: 98%

4. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET EGÉSZÉT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS (hálózati minőségi célérték)

4.1. Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

Célérték: 700 perc / év

5. AZ ELŐFIZETŐK LEGALÁBB 10%-ÁT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS(hálózati minőségi célérték)

5.1. Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

Célérték: 5000 perc / év

6. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK(hálózati minőségi célérték)

6.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott -legfeljebb 120 másodperc -értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

A mért jellemzők: A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát.

Célérték: 75%

7. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

7.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer előfizető]

7.2. Értelmező kiegészítések:

Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

7.3. A mért jellemzők:

Bejelentett előfizetői panaszok száma (BPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

7.4. Minőségi mutató származtatása:

A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

8. BITHIBAARÁNY

A Szolgáltató által vállalt célérték: nem értelmezhető.

9. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

9.1. Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (MP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

9.2. Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

9.3. A mért jellemzők:

Minőségre vonatkozó panaszok száma (MPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

9.4. Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

10. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

10.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (JP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

10.2. Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés. Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

10.3. A mért jellemzők:

Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

10.4. Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

11. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

11.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (ÜGYP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

11.2. Értelmező kiegészítések:

Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.

11.3. Kizárt esetek:

- a számlapanasz
- a minőségi panasz.

11.4. A mért jellemzők:

Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

12. GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE-ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG(egyedi minőségi célérték)

12.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

12.2. Értelmező kiegészítések:

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak –ez a Szolgáltató ellenőrzött referencia szervere felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása.

A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc.

12.3. A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [Mbit/sec]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [Mbit/sec]

12.4. Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért értéket figyelembe kell venni.

Csomag neve	Célérték	
	Letöltés [Mbit/s]	Feltöltés [Mbit/s]
iNET-50	5	5
iNET-100	10	4
iNET-250	25	4
iNET-500	25	4
oNET-50	25	5
oNET-100	50	20
oNET-250	100	50
oNET-500	200	50
oNET-1000	250	50
iNET-15	1,5	1,5
iNET-30	3	2
iNET-60	6	2
iNET-120	12	4
iNET-200	20	8
iNET-15+	1,5	1,5
iNET-30+	3	2
iNET-60+	6	2
iNET-120+	12	4
iNET-200+	20	8
Kábelnet S	0,5	0,25
Kábelnet M	1	0,25
Kábelnet L	1,5	0,25
Kábelnet XL	2	0,5
Kábelnet XXL	4	0,5
Kábelnet XXXL	8	1
FiberNET 10	2,5	1,25
FiberNET 25	6,25	3,75
FiberNET 50	12,5	6,25

FiberNET 75	18,75	10
FiberNET 100	25	12,5
SLAN Start	2	1
SLAN Medium	5	2
SLAN Top	10	4

13. AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a hatályos kötelező műszaki előírásokban, szabványokban meghatározott, és a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelmény-rendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

A minőségi célértékek teljesülését a Szolgáltató rendszeresen lefolytatott mérésekkel és hálózat-diagnosztikai szolgáltatások elvégzésével szavatolja. A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, amennyiben a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja.

Az előfizetői hozzáférési ponton nyújtott adathálózati, adathálózati szolgáltatás az előfizetői szerződésben rögzített sávzélességen belül-folyamatos. A Szolgáltató szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A.3. FÜGGELÉK: Az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak és költségek

Megnevezés	Bruttó díj	Megjegyzés
Adminisztrációs díj	800 Ft + 16 Ft / oldal	
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1000 Ft	
Áthelyezési díj	5000 Ft	
Átírási díj	2000 Ft	
Belépési/bekapcsolási díj (GPON)	25000 Ft	
Belépési/bekapcsolási díj (Kábelnet, LAN)	15000 Ft	
CPE (customer-premises equipment) végponti eszköz kártérítési díja	20000 Ft	
Csökkentett előfizetési díj	a szolgáltatás díjának 50%-a	
Csökkentett előfizetési díj (előfizető kérésére)	a szolgáltatás díjának 50%-a	
Elállási díj	2500 Ft	
Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft	
Értesítés felmondásról	1000 Ft	
Expressz kiszállási díj	10000 Ft	
Extra kábelezés díja	120 Ft	Méterenként
Fizetési felszólítási díj		
ajánlott levél esetén	600 Ft	
tértivevényes levél esetén	1500 Ft	
Hangfelvétel másolásának díja	1000 Ft	
Installálási/konfigurálási díj	3000 Ft / óra	minden megkezdett óra
Jogosulatlan hozzáférés kötbér	5000 Ft	
Kihelyezett kábelmodem megtérítési díja	15000 Ft	
Kihelyezett ONT megtérítési díja	30000 Ft	
Kikapcsolási díj	0 Ft	
Kiszállási díj	4000 Ft	
Korlátozás helyreállítási díja	4000 Ft	
Követeléskezelés díja		Követeléskezelő számlázza saját díjszabása alapján
Rezsi, órabér (szerelésnél)	3000 Ft	
Szolgáltatás korlátozás értesítés	1000 Ft	
Szolgáltatáscsomag módosítási díj	1000 Ft	évente egy módosítás díjmentes
Tetőre történő árboccső szerelés	5000 Ft	
Visszakapcsolási díj	4000 Ft	
Vizsgálati díj	5 000 Ft + a mindenkori hatósági díj	