

**UPC DTH S.À R.L.
EGYÉNI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE NYÚJTOTT
VEZETÉKES TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA
ÉS INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

3. sz. Melléklet - Minőségi célértékek

HATÁLYOS: 2019. március 27

UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2019. március 25.

3. sz. melléklet: Minőségi célértékek

1. Vezetékes telefon és internet szolgáltatásra egyaránt irányadó minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő napokban mérve.	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja.	≤15 nap
Hibaelhárítás ideje	A Szolgáltatót terhelő hibák elhárításának ideje: a hibabejelentéstől a Szolgáltatás megfelelő minőségben történő ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő órákban mérve.	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja.	≤72 óra

2. Vezetékes telefon szolgáltatásra irányadó minőségi célérték

Telefonszolgáltatás beszédminősége.	Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely méréssorozaton valamint beszédmodellen alapul.	Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke.	>2,7 az esetek 95 %-ában

3. Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó sebesség vállalások

Csomag neve	Kínált letöltési sebesség [Mbit/s]	Kínált feltöltési sebesség [Mbit/s]	Garantált letöltési sebesség [Mbit/s]	Garantált feltöltési sebesség [Mbit/s]
Basic Net	10,00	0,50	1,00	0,20

Internet 10 XDSL lefedettségű területeken	10,00	1,00	0,50	0,20
Internet 10 optikai kábel lefedettségű területeken	10,00	1,00	0,50	0,20
Internet 15 XDSL lefedettségű területeken	15,00	5,00	0,90	0,50
Internet 15 optikai kábel lefedettségű területeken	15,00	7,50	7,50	3,75
Internet 30 XDSL lefedettségű területeken	30,00	12,50	5,00	0,25
Internet 30 optikai kábel lefedettségű területeken	30,00	20,00	5,00	1,00
Internet 50 optikai lefedettségű területeken	50,00	25,00	25,00	12,50
Internet 120 optikai kábel lefedettségű területeken	120,00	50,00	50,00	25,00
Net L	15,00	0,90	5,00	0,50
Net XL	30,00	5,00	12,50	1,00
Net Extra	30,00	5,00	12,50	1,00
Internet S	10,00	1,00	0,50	0,20
Internet M	30,00	20,00	5,00	1,00
Internet L	50,00	30,00	25,00	12,50
Internet XL	120,00	50,00	50,00	25,00

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető a fentiektől eltérő sávszélesség értékekben is megállapodhatnak.

A Net L és a Net Extra szolgáltatás kizárólag olyan területeken vehető igénybe, ahol a Társzolgáltató xDSL szolgáltatással lefedett területén belül képes a VDSL technológia nyújtására.

A Internet S, Internet M, Internet L, Internet XL csomagok kizárólag olyan területeken vehetők igénybe, ahol a Társzolgáltató GPON/PP Ethernet alapú internet szolgáltatása elérhető.

Az előfizetés helyén elérhető technológiai lefedettségről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon.