



✉ 1519, Budapest  
Pf.: 1446

🌐 [www.flip.hu](http://www.flip.hu)

☎ 1446

## Flip Általános Szerződési Feltételek

3. sz. Melléklet Szolgáltatások műszaki leírása, minőségi célértékek

# Szolgáltatások műszaki leírása, minőségi célértékek



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2018\_02\_01

Hatálya: 2018.02.01.

File neve: flip\_aszf\_3\_melleklet\_muszaki\_minosegi\_180201\_uj



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## Tartalomjegyzék

<b>I.</b>	<b>HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS</b>	
1.	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, FOGALMAK	5
2.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	5
3.	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIALAKÍTÁSA	5
4.	HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS TARTALMA, HÍVÁSTÍPUSOK, EGYES SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK	5
5.	A SZERZŐDÉS SZÜNETELÉSÉRE, KORLÁTOZÁSÁRA, MÓDOSÍTÁSÁRA, MEGSZŰNÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK	8
6.	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	9
<b>II.</b>	<b>HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS</b>	
1.	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA	10
2.	A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI, SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	10
3.	INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK A VEZETÉKES HÁLÓZAT TECHNOLÓGIÁJÁTÓL FÜGGETLENÜL	10
4.	INTERNETSZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI	11
4.1	Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás	11
4.2	GPON alapú internet szolgáltatás	12
5.	SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	12
5.1	Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	12
5.2	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	13
6.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	13
6.1	Internet szolgáltatásra vonatkozó speciális korlátozási esetek	13
6.2	Rendszeres karbantartás	14
6.3	Internetszolgáltatás esetén a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló plusz díjak	14
7.	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	14
8.	A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁ S SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	15
<b>III.</b>	<b>HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉS SZOLGÁLTATÁS (IPTV)</b>	
1.	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, FOGALMAK	16
2.	A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI	16
3.	SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL, TELJESÍTÉSÉVEL, SZÜNETELÉSSEL, KORLÁTOZÁSSAL, MÓDOSÍTÁSSAL ÉS MEGSZŰNÉSSEL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	16
3.1	Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei	16
3.2	A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	17
3.3	Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	17
3.4	A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei	18
3.4.1	Szünetelés	18
3.4.2	A szolgáltatás korlátozása	18
3.5	Szerződésmódosítás speciális szabályai	18
3.5.1	Egyoldalú szerződésmódosítás	18



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2018\_02\_01

Hatálya: 2018.02.01.

File neve: flip\_aszf\_3\_melleklet\_muszaki\_minosegi\_180201\_uj



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

3.6	Előfizetői szerződés megszüntetése .....	19
3.6.1	Előfizető rendkívüli felmondása .....	19
3.6.2	Nyilvános vetítés tilalma .....	19
3.6.3	Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	19
3.7.	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	19
3.8	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	19
4.	HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI.....	20
4.1	Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV).....	20
4.1.1	Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások .....	20
4.1.2	Műszaki, technikai feltételek (eszközök).....	21
4.1.3	Igénybevételi korlátok.....	22
4.1.4	Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők .....	22

#### IV. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	23
2.	A VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK TELJESÜLÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	24



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

# I. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS

## 1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, FOGALMAK

**A helyhez kötött telefonszolgáltatás /vezetékes telefonszolgáltatás:** helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A szolgáltatás belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

**Végberendezés:** olyan engedélyezett, szabványos eszköz, készülék, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés, a szolgáltatás igénybevétele céljából.

**Hívás:** nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételel megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás.

**Előfizetői-hozzáférési pont:** azon hálózati végpont (központ felőli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező), amelyen keresztül a Végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS (DIGITÁLIS TELEFON ÉS KÁBELTELEFON HOZZÁFÉRÉS)

Olyan helyhez kötött (egycsatornás) telefonszolgáltatás amely esetén a Végberendezés egy digitális elosztó (home gateway), amelynek működéséhez hálózati villamos energia szükséges. A tápáram ellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizető szabványos analóg telefonkészüléke a digitális elosztó segítségével kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. A digitális elosztóhoz/ optikai végberendezéshez egy telefonkészülék csatlakoztatható. A hang továbbítása nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem IP hálózaton keresztül történik.

A szolgáltatás igénybevételehez szükséges felhasználói azonosító adatokat (felhasználói nevet és jelszót) a digitális elosztó tárolja, és segítségükkel automatikusan jelentkeznek be a szolgáltató VoIP rendszerére. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelméért a végberendezés fizikai védelmével és rendeltetésszerű használatával az Előfizető felel.

A szolgáltatás áramkimaradás esetén nem használható.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

### 3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIALAKÍTÁSA

#### AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIALAKÍTÁSÁHOZ, A VEZETÉKEK, BERENDEZÉSEK ELHELYEZÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK

A Helyhez kötött telefonszolgáltatást a szolgáltató vezetékes hálózaton, vezeték nélküli összeköttetésen, internet protokollon keresztül nyújtja. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. A Helyhez kötött telefonszolgáltatás mellett vagyonvédelmi riasztók és sávfeletti átvitelt használó riasztókészülékek, faxkészülékek üzemeltetése a szolgáltatás jellemzőire tekintettel nem garantált.

A központ felőli első csatlakozó aljzathoz – előfizetői-hozzáférési ponthoz – előfizetői tulajdonú vezetékcsakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A Szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó Végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha a Végberendezés és az Előfizetői-hozzáférési pont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.

Nem az alapszolgáltatásba tartozó, különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek (Kiegészítő létesítés):

Amennyiben az Előfizető:

- az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de földalatti létesítést igényel;
- szolgáltatásának kiépítéséhez 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges;
- több előfizetői hozzáférési pont kiépítését, áthelyezését kéri
- a Szolgáltatónál rendszeresített alaptechnológiájától eltérő megoldást igényel;
- ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt;
- saját eszközeinek beállítását igényli.

#### A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT EGYES HOZZÁFÉRÉS TÍPUSOK ESETÉN

##### DIGITÁLIS ÉS KÁBELTELEFON HOZZÁFÉRÉS

Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett digitális elosztó/ optikai végberendezés Előfizető oldali analóg telefon interfésze.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

### 4. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS TARTALMA, HÍVÁSTÍPUSOK, EGYES SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK

#### ALAPSZOLGÁLTATÁS

A Helyhez kötött telefonszolgáltatás alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

Az alapszolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, alközpont, modem fogadja a hívást.



1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

## HÍVÁSTÍPUSOK, SZOLGÁLTATÁSOK

A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

### Flip előfizetők közötti hívás

A Flip Otthon+ vagy Flip Otthon 2018 helyhez kötött telefon előfizetők közötti hívás.

### Más belföldi irányú hívások

Két, helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont hívószámai közötti telefon-kapcsolat, vagy valamely földrajzi számozási terület helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont hívószáma és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat, amennyiben a hívás nem minősül Flip előfizetők közötti hívásnak. A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása helyhez kötött előfizetői hozzáférési pontjainak hívószámai és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország-hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása

A nemzetközi zöld szám szolgáltatás egy külföldi szolgáltató valamelyik előfizetőjének Magyarország területéről speciális hívószámon történő díjmentes elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe. A hívások Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői és nyilvános állomásokról egyaránt kezdeményezhetők. Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

### Belföldi zöld szám hívása

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

### Emeltdíjas szám hívása

Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja, az emeltdíjas számhoz rendelt percdíj megfizetése ellenében. Az emelt díjas hívással elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató biztosítja az Előfizető számára, a tartalomszolgáltatásért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a tartalomszolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

Emelt díjas díjkorlátos szolgáltatásra a 160de, 161def, Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatásra a 164de, 165def, Emelt díjas felnőtt szolgáltatásra a 168de, 169def hívószám-tartományok használhatók.

160de, 161def, 164de, 165def, 168de és 169def típusú rövidszámok esetén a hívást az öt-, illetve hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeltdíjas számok hívásából (06-90, 06 91, 160de, 161def, 164de, 165def, 168de, 169def) kizárt állomással rendelkeznek.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH elnöki rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatások számára irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.

A 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet értelmében az emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámokon „a szolgáltatónak megfelelő intézkedésekkel biztosítania kell, hogy a 18 éven aluli előfizető ne érhesen el olyan emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatást, amelyen keresztül felnőtt tartalom férhető hozzá. Ez a korlátozás a 18 éven aluli előfizető esetében még a 18 éven aluli előfizető törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel. E rendelkezésre tekintettel a Szolgáltató - műszaki lehetőségeire figyelemmel - a 18 éven aluli előfizetők számára valamennyi emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámon nyújtott tartalom elérését korlátozza.

### Műholdas szolgáltatások hívása

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a Szolgáltató telefon-hálózatához csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között.

A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási területén lévő előfizetői hozzáférési pontokról, illetve a Szolgáltatóval közvetítő választás szolgáltatásra szerződött előfizetők által vehető igénybe.

Hívás nyilvános állomásról nem kezdeményezhető.

### Harmonizált közérdekű szolgáltatások számainak hívása

Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást belföldi előtét (06) nélkül a hatjegyű (116def) előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét nem kell bedobni, megbízott kezelésű beltéri nyilvános állomásokon viszont a készülék működtetése érdekében szükséges lehet pénzürmét bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja.

Kártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez nem szükséges a kártya behelyezése a készülékbe.

### Közérdekű tájékoztató és támogató szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok hívása

Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok, amelyeken nagyobb közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgáló támogató vagy tájékoztató szolgáltatások érhetők el. Háromjegyű számok:180,185,186,187,188,189; Négyjegyű számok: 181d,182d,183d,184d.

### Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számanak hívása

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók előfizetői bejelentések intézésére, ügyfélszolgálati célokra fenntartott rövid számai, formátuma 12cd.

### Adománygyűjtő számok hívása

Olyan rövid számok, amelyek elérése közcélú adományok eljuttatását teszi lehetővé. Kiemelt adománygyűjtő számok:135d; Közcélú adománygyűjtő számok: 136de.

### Díjmentes szolgáltatás rövid számok hívása

Rövid számok, amelyek díjmentes szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé. Formátuma 140d,141d,142d,143d,144d; 145de;146de;147de,148de,149de.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 5. A SZERZŐDÉS SZÜNETELÉSÉRE, KORLÁTOZÁSÁRA, MÓDOSÍTÁSÁRA, MEGSZŪNÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:

A Törzsrész vonatkozó szabályozásában előírtakon túlmenően az alábbiakra vonatkozó Előfizetői nyilatkozatok is szükségesek:

- tételes számlamelléklet igénylésével,
- az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, hívószámjelzéssel,

### A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

#### Szünetelés

A kábelhálózaton, és digitális telefon esetében a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A szünetelés Előfizető által kérhető legkisebb időtartama 1 hónap.

A Szolgáltató a szüneteléssel járó rendszeres karbantartási munkákat minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre.

#### Szüneteltetés ügyfél kérésére:

Ügyfél szerződés szinten kérhet felfüggesztést folyószámlán belül Flip Otthon+ és Flip Otthon 2018 szolgáltatásra. Flip Otthon+ és Flip Otthon 2018 szolgáltatások csak egyben szüneteltethetők. A szünetelés díja az 1. sz. Mellékletben található. Amennyiben kiegészítő szolgáltatás (pl extra STB, Sebességnövelő opció) kapcsolódik az alapszolgáltatáshoz, úgy annak havidíja a szünetelés alatt nem kerül számlázásra. Az előfizetői szolgáltatások egy naptári évben maximum 6 hónapos tartamban szüneteltethetők.

#### A szolgáltatás korlátozása

Helyhez kötött telefonszolgáltatás korlátozásának ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- Előfizető hívhatósága;
- segélykérő hívások továbbítása;
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérése.

Amennyiben az Előfizető emeltdíjas (06 90/91) szám hívásának díjával esik késedelembe, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg kizárni az államást az emeltdíjas számok hívásának lehetőségéből.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

#### Díjreklamáció

Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja. Telefonos számlareklamáció alkalmával Előfizető köteles közölni a vitatott számla számát, és a vitatott díjtételt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja.





1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

### Szerződésmódosítás

Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- ha az Előfizető kéri;
- ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A b)–c) pontban meghatározott esetekben a Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha ennek a műszaki feltételei adottak. A megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva részletes indokolással megtagadhatja.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegműveletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás a b)–c) pontban meghatározott esetekben az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

## 6. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET

Az Előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozás-hoz szolgálnak eszközü. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, „betárcsázó és egyéb gyanús számok” listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2018\_02\_01

Hatálya: 2018.02.01.

File neve: flip\_aszf\_3\_melleklet\_muszaki\_minosegi\_180201\_uj

9/26



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## II. HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS

### 1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

A Helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás ( Internet szolgáltatás) olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

### 2. A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI, SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

- Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatás
- GPON / PPEthernet alapú Internet szolgáltatás

A szolgáltató által az Internet szolgáltatáshoz biztosított – Szolgáltatói tulajdonú – végberendezések (pl: HGW) egyes típusai WiFi képességgel vannak ellátva. A helyszíni létesítés során, az Internet szolgáltatást a HGW-n keresztül igénybe vevő előfizető kérésére a WiFi-t díjmentesen bekapcsolja a Szolgáltató, azonban a létesítést követően, a WiFi konfigurációs hibájáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A WiFi utólagos konfigurálása nem tartozik a Szolgáltató felelősségi körébe, az nem az Internet szolgáltatás része, így a Szolgáltató a WiFi-vel kapcsolatos hibaelhárítás, utólagos szerelés díját kiszámálhatja az Előfizető részére. A tevékenységhez tartozó díjakról a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt.

### 3. INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK A VEZETÉKES HÁLÓZAT TECHNOLÓGIÁJÁTÓL FÜGGETLENÜL

#### A szolgáltatás leírása

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató a saját tulajdonú és az egyéb jogcímen használatában lévő hírközlő hálózat felhasználásával a nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére az általa meghatározott, földrajzi területeken ( szolgáltatási terület ).

Üzleti vagy háztartáson kívüli megosztás, illetve szerverüzemeltetés nem megengedett, a szolgáltatáscsomag egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé. A csatlakozó számítógépnek dinamikus IP cím kerül kiosztásra.

Az Internet szolgáltatások sebessége nagymértékben függ a központtól való távolságtól, és más IP alapú szolgáltatások – pl. IPTV - használatától. Az egyes internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét a Szolgáltatótól független tényezők is befolyásolják.

#### A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont

Az Internet szolgáltatás hozzáférési pont a végberendezés Ethernet portja.

#### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az Internet szolgáltatás használatához az előfizetőnek rendelkeznie kell internetcsatlakozásra képes hardver és szoftver feltételekkel.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

### Egyedi feltételek

Az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezést a Szolgáltató biztosítja az előfizetői szerződés teljes tartamára. Az Internet szolgáltatás kizárólag ezzel az eszközzel vehető igénybe. A végberendezés 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

A Szolgáltató a szabad hálózati kapacitását az Előfizető birtokában lévő, de saját tulajdonú végberendezéseinek keresztül - az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatástól függetlenül és annak minőségét nem érintve - felhasználhatja IP szolgáltatások harmadik személyek számára történő nyújtására.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

### Közreműködők

A Szolgáltató az Internet szolgáltatás kiépítéséhez közreműködőt igénybe vesz. Az igény bejelentésével, szerződéskötéssel az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges internet hozzáférés és szükség esetén vezetékes hálózat, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Hálózati kártya, Ethernet kártya, adapter, végberendezés) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

### Hálózatsemlegesség

Helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató nem alkalmaz adatmenyiségen alapuló sávszélesség szűkítést. Az internetes tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használata esetén a pillanatnyi le- és feltöltési sebesség értékeket befolyásolják az internetezéshez kapcsolódó fizikai eszközök paraméterei.

A Szolgáltató szabadon kínálhat az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények. A szolgáltató által nyújtott internet protokollon nyújtott helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás (VoiP), valamint az Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV) nem vehetők igénybe vagy kínálhatók internet-hozzáférési szolgáltatások helyettesítésére, és nem befolyásolhatják hátrányosan a végfelhasználó rendelkezésére álló internet-hozzáférési szolgáltatások elérhetőségét vagy általános minőségét.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

## 4. INTERNETSZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

### 4.1 Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás

#### A szolgáltatás általános meghatározása

Az Internet szolgáltatás általános leírása megegyezik az Internet hozzáférés szolgáltatás általános leírása cím alatt leírtakkal.

#### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

##### Szoftver

Műsorterjesztési hálózaton keresztül Internet szolgáltatás esetén szükség van egy olyan programcsomagra, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

### Hardver

A kábelmodemhez való csatlakozás ETHERNET IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ45-ös aljzaton vagy USB interfészen keresztül történik, egyidőben csak egy interfészen keresztül történő csatlakozást biztosít a Szolgáltató. Az ETHERNET eszköznek FCC Class tanúsítvánnyal kell rendelkeznie A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja azt.

### A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont

Az Internet szolgáltatás hozzáférési pont a HGW vagy kábelmodem LAN portja vagy WiFi-nél HGW.

### Egyedi feltételek

A Szolgáltató műsorterjesztési hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatása kizárólag olyan kábeltelevíziós előfizetés mellett rendelhető meg, amely korlátozásmentesen használható. Amennyiben ezen feltétel az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kábeltelevízió szolgáltatás előfizetője a műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet szolgáltatási csomag Előfizetője legyen, vagy a kábeltelevízió szolgáltatás előfizetője nyilatkozzon arról, hogy hozzájárul, a műsorterjesztési hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatás létesítéséhez és igénybevételéhez.

A Szolgáltatói tulajdonú kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja a szolgáltatásra vonatkozó szerződés tartama alatt. A hálózatra kizárólag a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy az Internet szolgáltatás létesítését követően a Szolgáltatótól megvásárolt eszközzel lehet csatlakozni.

## 4.2 GPON alapú internet szolgáltatás

### A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó GPON típusú összeköttetésén keresztül internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

A GPON technológián alapuló Internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

## 5. Szerződés megkötése és feltételei

### 5.1 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

Ha több előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozóan érekezik igény, akkor az egyes telepítési helyeken történő létesítés elkülönült igénynek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a szolgáltató nyilvántartásai alapján a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 5.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A szolgáltató a médiaszolgáltatásról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 189. § alapján a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető a Médiatanács hatósági hatáskörben kibocsátott hatósági határozatában.

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 36/G.§-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal. Ez a rendelkezés nem vonatkozik azon tartalmakra, amelyekre a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa alapján elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételét teljesíteni köteles, azon tartalmakra a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa szerint jár el.

## 6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

Internetszolgáltatás korlátozásának ideje alatt a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére jogosult.

### 6.1 Internet szolgáltatásra vonatkozó speciális korlátozási esetek

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti
- amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 6.2 Rendszeres karbantartás

A Szolgáltató a szüneteléssel járó rendszeres karbantartási munkákat minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre.

## 6.3 Internetszolgáltatás esetén a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló plusz díjak

Amennyiben az Előfizető az eszközöket (ONT, digitális elosztó, modem) a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés hatálya alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, a díjak között feltüntetett összegben átalánykártérítést köteles fizetni.

## 7. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítani kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.

Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzését követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére időlegesen engedheti át másnak, nem jogosult azonban arra, hogy az előfizetői szerződésből eredő jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető köteles az internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

### A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 8. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján.



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

## III. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉS SZOLGÁLTATÁS (IPTV)

### 1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, FOGALMAK

**Műsorterjesztés:** a lentiek szerint meghatározott bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az Előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az Előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek. ( Eht. 188. § 77. pont)

**Átviteli rendszer:** a televízió vagy rádió műsorjeleknek az analóg vagy digitális műsorterjesztését szolgáló műszaki eljárások, elektronikus hírközlési és más eszközök rendszere, amely a műsorterjesztés alkalmazott átviteli közegéhez - így különösen a levegőhöz és rádiófrekvenciához, koaxiális vezetékhez, sodrott érpárú vezetékhez, üvegszál-vezetékhez – kapcsolódik. ( Eht. 188. § 5/a. pont)

**Közvetített szolgáltatás:** a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és a harmadik személlyel (előfizetővel) kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás. Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

### 2. A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatást Internet protokollon (IPTV)nyújtja.

### 3. Szerződés megkötésével, teljesítésével, szüneteléssel, korlátozással, módosítással és megszűnéssel kapcsolatos speciális rendelkezések

#### 3.1 Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:

Igénybejelentés esetén a szolgáltatás jellegétől függően, az igényelt vevőegységek (Set-top box darabszámát is fel kell tüntetni a Törzsrész vonatkozó pontjában előírtakon túlmenően.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON





1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

## 3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A **Törzsrész vonatkozó pontjában szabályozottakon felül** a műsorterjesztési szolgáltatásra az alábbi korlátokat határozza meg a Szolgáltató:

### Időbeli korlát

Amennyiben a Szolgáltató meghatározza az egyes csatornák elérésének időbeli korlátjait, a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátja: az egyes csatornák elérésének ÁSZF-ben meghatározott időpontja. Az időbeli korlátot a 2/D Függelék tartalmazza.

### Földrajzi korlát

A szolgáltatási terület Magyarország területe, azonban az internetprotokollon nyújtott televízió-szolgáltatás (IPTV) esetén, a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező, meghatározott hálózaton érhető el.

## 3.3 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A **Törzsrész vonatkozó pontjaiban foglaltaknak figyelembe vételével**, a Szolgáltató a következőként szabályozza az előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó feltételeket:

Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot az adott ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek, beltéri- (set top box) és kültéri egységek stb.) az igénybevett technológiától függően az ingatlan ( épületben, épület tetején stb.) illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani.

**IPTV szolgáltatás** esetében az előfizetői hozzáférés kiépítése GPON/PPEthernet vagy DOCSIS hálózaton maximum három hozzáférési pont biztosítását (de a műszaki lehetőségek függvényében ez a szám kettő is lehet) tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezeték csatorna nélkül vezeti , valamint a HomeGateway-t és a set top box(oka)t üzembe helyezi.

### Az előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Nem az alapszolgáltatásba tartozó, különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- Amennyiben az Előfizető az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de az Előfizető földalatti létesítést igényel;
- Alapszerelés esetén, ha 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges.
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- Erősítő felszerelését kéri;
- A Szolgáltatónál rendszeresített alapterminológiájától eltérő megoldást igényel az Előfizető;
- Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 3.4 A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

### 3.4.1 Szünetelés

Az előfizetői szolgáltatás a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon kívüli eseteken felül** abban az esetben is szüneteltethető, ha az adott műsor vagy csatorna a Szolgáltatót a média-szolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. CLXXXV. törvény 188-189. §-ai alapján a Médiatekhatóság határozatában az adott médiaszolgáltatás teljes vagy részleges továbbításának felfüggesztésére, illetve megszüntetésére kötelezi.

Az Előfizető által kérhető szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap.

A Szolgáltató a rendszeres karbantartási munkákat minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre.

### 3.4.2 A szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató a Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon kívüli eseteken felül abban az esetben is jogosult, ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató az alábbi csomagok igénybevételét biztosítja

- Közzszolgálati csatornák

## 3.5 Szerződésmódosítás speciális szabályai

### 3.5.1 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően a **Törzsrész vonatkozó pontjában szabályozott eseteken túl**, jogosult egyoldalúan módosítani abban az esetben is, ha a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaSzolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják. (Eht. 132. § (2a))

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek a kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén, az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot is kell tartalmaznia.

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatnia Törzsrész vonatkozó pontjában meghatározott módon. A Szolgáltató a műsorválasztékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló nézettségi adatok alapján- figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornáknak bekövetkezett változás indokolja. (Eszr. 24. §)



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 3.6 Előfizetői szerződés megszüntetése

### 3.6.1 Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Törzsrész vonatkozó pontján túlmenően, ha a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

### 3.6.2 Nyilvános vetítés tilalma

Előfizető vállalja, hogy a szolgáltatást nyilvános vetítésre nem használja.

A nyilvános vetítés tilalmának megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására a Törzsrész vonatkozó pontja szerint meghatározott eljárás alapján.

### 3.6.3 Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a **Törzsrész vonatkozó pontjában meghatározott eseteken felül** akkor is, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

## 3.7. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

## 3.8 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

A **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon túlmenően**, azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja.

A **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon túlmenően**, az Előfizető az előfizetői szerződés alapján, a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez csak az alapvető követelményeknek megfelelő végberendezést csatlakoztathat. Ha a végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez HDMI, EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges.

A HD csatornát tartalmazó programcsomag igénybevételére csak a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak, amelyek HDMI csatlakozóval rendelkeznek.

A **HDTV (High-Definition Television)** vagy a **HD megjelölésű televíziós csatorna** egy olyan televíziós sugárzási norma, amely az eddigi szabványoknál (720x576 pixel) jelentősen nagyobb felbontású képet tesz lehetővé. A HD minősítést az 1280x720 és 1920x1080 pixel közötti képfelbontású csatornák esetén alkalmazza a Szolgáltató.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

Amikor az adott szolgáltatásnál HD megjelölés jelenik meg bármilyen szolgáltatói ajánlatnál, terméknél, az képfelbontástól függően jelentheti az alábbi HD kategóriákat, illetve a két kategória közötti képfelbontást is:

- **A HD Ready**

A HD Ready minősítés azokra a berendezésekre (televíziókra, projektorokra, kijelzőkre) vonatkozik, amelyek legalább 1280x720 pixeles felbontásban, 16:9 képarányos formátumban képesek HDTV adások megjelenítésére.

- **Full HD**

A HDTV szabvány jelenleg alkalmazott legnagyobb felbontású változata, amely 1920x1080 pixel felbontású képekből épül fel.

A Szolgáltató átviteli rendszerei különböző műszaki paraméterekkel rendelkeznek a 3.1. pontban meghatározottaknak megfelelően, így a Szolgáltató a HD szolgáltatást is a műszaki képességek függvényében tudja biztosítani, a HD szabvány szerinti 1280x720 és 1920x1080 pixel közötti képfelbontásban.

## 4. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

### 4.1 Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, amelynek keretében meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponton, a megfelelő végberendezésen (pl. televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

A szolgáltatás hozzáférési pont az IPTV vevőegység (set top box) ügyfél oldali interfésze (a vevőegység digitális és analóg audio illetve video kimenetei).

A képelek az előfizető GPON/PPETHERNET vagy DOCSIS vonalához csatlakozó home gateway vagy kábelmodem, valamint a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott IPTV vevőegység (set top box) segítségével, internet protokollt használva jutnak el a szolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el az előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, kábelmodem, IPTV vevőegység).

Az IPTV szolgáltatás GPON/PPETHERNET vagy DOCSIS technológián alapul, amelyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít a jelen ÁSZF 3.sz. Mellékletében az IPTV szolgáltatás földrajzi területeként meghatározott településeken.

A GPON/PPETHERNET vagy DOCSIS szolgáltatás megléte nem jelenti automatikusan az IPTV létesíthetőséget.

#### 4.1.1 Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

A szolgáltató IPTV szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja. A havi előfizetési díj ellenében a Szolgáltató egy megállítható, visszatekerhető (time-shift) és felvétel funkciót nem tartalmazó set top box igénybevételét teszi lehetővé.

Az **alapkínálati csomagok** (alapcsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy **kiegészítő (minicsomagot) csomagot**, s minden más kiegészítő szolgáltatást, vagy interaktív funkciót az Előfizető elérhessen.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

#### Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások a következők:

- **Kedvencek:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg. A funkció lehetőséget ad a Videotékából a kedvenc filmek is összeállítására is.
- **Gyermekzár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehető bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.
- **Műsorújság:** olyan tartalomszolgáltatást is magában foglaló alkalmazás, amely egyebek mellett segítséget nyújt a műsorszolgáltatások és a kiegészítő szolgáltatások közvetlen eléréséhez.
- **Kép a képen:** Csatornaváltás nélkül is lehetőséget biztosít arra, hogy a felhasználó a nézett csatornán egyidejűleg más csatorna műsorába is betekinthessen.

#### 4.1.2 Műszaki, technikai feltételek (eszközök)

##### Műszaki feltételek:

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele

- vezetékes telefonhálózat és GPON/PPEthernet hálózat
- vagy DOCSIS hálózat

kiépítése az adott végponton.

A szolgáltatás hozzáférési pont az IPTV vevőegység (set top box) ügyfél oldali interfésze (a vevőegység digitális és analóg audio illetve video kimenetei).

A home gateway és az IPTV vevőegység (set top box) és a távirányító tápellátását 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

Második vagy harmadik IPTV vevőegység csak akkor igényelhető, ha az Előfizetőnél megfelelő sávzélesség áll rendelkezésre, amelyről a Szolgáltató megrendelést követő műszaki felmérést követően nyilatkozik.

Egy előfizetői végponton egyidejűleg maximum 3 videó kapcsolat (stream) használható; vagy egy vevőegységen, vagy megosztva egy háztartáson belül több vevőegység között.

Az előfizető a szolgáltatáshoz csak a Szolgáltató által biztosított home gateway-t és IPTV vevőegysége(ke)t jogosult csatlakoztatni.

##### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az Előfizetői részéről két készülék szükséges az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez:

- home gateway
- vevőegység (set top box), amely beérkező jeleket alakítja át a televíziókészülék számára értelmezhető jelekké.

A szolgáltatás használatához szükséges végberendezéseket (egy home gateway vagy kábelmodem és egy IPTV vevőegység/set top box) a Szolgáltató biztosítja.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



✉ 1519, Budapest  
Pf.: 1446  
🌐 www.flip.hu  
☎ 1446

A Szolgáltató két típusú set top box-on keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételét. Az IPTV alapkinálatti csomagjaihoz a Szolgáltató normál, azaz a felvételi, megállítható, visszatekerhető funkció nélküli vevőegységet biztosít az Előfizető részére.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az IPTV set top boxhoz csatlakoztatható előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set top box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI). A csatlakoztatható végberendezésekre vonatkozó további előírásokat az ÁSZF Törzsrész vonatkozó pontja tartalmazza.

#### 4.1.3 Igénybevételi korlátok

A meglévő rezes IPTV szolgáltatásról optikai IPTV szolgáltatásra történő váltás esetén a set top box-on tárolt adatok elvesznek.

#### 4.1.4 Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

A szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított set top box szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Függetlenül a set top box bérleti vagy vételi konstrukcióban történő igénybevételétől nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. A set top boxban az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az előfizető felelőssége. A készülékben a felhasználó kezdeményezésre rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel.

A szolgáltatáshoz a nem Szolgáltató által biztosított set top box nem használható.



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

## IV. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

### 1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍR- KÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETEL- MÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁ- ROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉ- KEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉ- NEK MÉRÉSI MÓDSZERE

A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgál-  
tás-minőségi egyedi- és hálózati célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Melléklet illetve  
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.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (ne-  
gyedéves, éves) - minőség megállapítással összefüggő - méréseket és ellenőrzéseket végezni.

#### A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának  
aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és  
nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési  
időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező  
hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesít-  
ett órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített  
órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát  
is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek  
az adott év teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest számolt százalékos értéke az összes előfizetői  
hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a  
szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen:  
időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás)
- elháríthatatlan külső ok
- Szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt;



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

## 2. A VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK TELJESÜLÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét az alábbi táblázat tartalmazza:

	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatás	Célértékek
1.	Telefonszolgáltatás beszédminősége. Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely mérésorozaton valamint beszédmodellen alapul.	Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifo-gásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredménye-nek legkisebb értéke.	Telefon	>2,7 az esetek 95 %-ában
2.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. 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.	Telefon Internet TV	15 nap
3.	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje. A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt.	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.	Telefon Internet TV	≤ 72 óra
	Kínált sáv szélesség [Mbit/s]	Az adatátviteli sebesség felső elméleti határa.	Vezetékes Internet	Célértékeket a következő táblázat tartalmazza.
	Garantált le- és feltöltési sebesség		Vezetékes Internet	Célértékeket a következő táblázat tartalmazza.



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**



Vivőszint [dB/μV] Valamennyi csatorna vivőszintjének az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel teljesített értéke.	Az előfizetői hozzáférési ponton. valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét mérjük és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni.	IPTV	-
Vivő/zaj viszony [dB] Vivő/zaj viszonynak - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel teljesített értéke.	A mutatót az előfizetői hozzáférési ponton kell mérni.	IPTV	-
Modulációs hibaarány [dB] Az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponton mért modulációs hibaarányának a teljesített értéke.	A modulációs hibaarány értékek kalibrált mérőműszerrel az előfizetői hozzáférési ponton mérjük.	IPTV	-
Bithiba arány (BER) Az előfizető szolgáltatás hozzáférési ponton mért bithiba arány teljesített értéke	A bithiba aránynak a hibajavítás előtt előfizetői hozzáférési ponton teljesített értéke.	IPTV	-
Média-továbbítási index (MDI) Az előfizető szolgáltatás hozzáférési ponton mért csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás számítással meghatározott értéke.	Az előfizetői hozzáférési ponton a csomagvesztési arány teljesített értéke a mérési periódusra vonatkoztatva.	IPTV	< 1 x 10 <sup>-2</sup>
	Késleltetés ingadozás a mérési periódusra csatornánként teljesített értéke.		<800msec

#### VEZETÉKES INTERNETRE VONATKOZÓ TOVÁBBI RENDELKEZÉSEK:

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



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

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 figyelembevétele mellett.

Csomag neve , kínált letöltési sebesség	Szolgáltatás	Kínált letöltési sebesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált feltöltési sebesség/ garantált feltöltési sebesség
Flip Otthon+ csomag optikai hálózaton	Flip internet	120 / 50 Mbit/s	50 Mbit/s / 25 Mbit/s
Flip Otthon+ csomag kábel hálózaton	Flip internet	120 / 15 Mbit/s	10 Mbit/s / 2 Mbit/s
Flip Otthon+ csomag mellett: 130Mbit/s Sebesség növelő opcióval Optikai- és kábel hálózaton	Flip internet	250 / 15 Mbit/s	20 Mbit/s / 4 Mbit/s
Flip Otthon+ csomag optikai hálózaton	Flip internet	100 / 50 Mbit/s	50 Mbit/s / 25 Mbit/s
Flip Otthon+ csomag kábel hálózaton	Flip internet	100 / 15 Mbit/s	10 Mbit/s / 2 Mbit/s
Flip Otthon 2018 csomag optikai hálózaton	Flip internet	100 / 50 Mbit/s	1 / 1 Mbit/s
Flip Otthon 2018 csomag kábel hálózaton	Flip internet	100 / 10 Mbit/s	1 / 1 Mbit/s
Flip Otthon 2018 csomag mellett: 150 Mbit/s Sebesség növelő opcióval Optikai- és kábel hálózaton	Flip internet	250 / 20 Mbit/s	15 Mbit/s / 4 Mbit/s



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ TOVÁBBI RENDELKEZÉSEK:

#### Minőségi követelmények

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere az alábbi szabványokban leírtak alapján történik: MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:2002 .