



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

EGYEDI

ELŐFIZETŐI

SZERZŐDÉS

amely létrejött az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató adatlapon szereplő felek között.

1. Az Előfizetői Szerződés részei

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató mindenkor hatályos, az egyes Szolgáltatások nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételekből (a továbbiakban: ÁSZF), a jelen Egyedi Előfizetői Szerződésből, illetve annak lényeges feltételeire vonatkozó és annak részét képező tájékoztatásokból áll.

2. A Felek kötelezettségei

2.1. A Szolgáltató kötelezettségei

- az Előfizető által kért Szolgáltatás nyújtása az Előfizetői Szerződés időtartama alatt;
- a Szolgáltatás díjáról az Előfizetői Szerződésnek és a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő számla kiállítása, és annak az Előfizető részére történő eljuttatása;
- az Előfizető jogszabályoknak megfelelő tájékoztatása a Szolgáltatást érintő változásokról;
- a hálózat karbantartása (az Előfizetői végberendezés kivételével);
- a hálózaton jelentkező, Szolgáltató érdekkörében felmerülő hiba elhárítása;
- Ügyfélszolgálat, illetőleg hibabejelentő szolgálat működtetése.

2.2. Az Előfizető kötelezettségei

- a Szolgáltatás díjainak határidőben történő kiegyenlítése;
- a Szolgáltatás rendeltetésszerű használata;
- kapcsolattartás céljából valós elérhetőség megadása;
- az Előfizető adataiban történő változás haladéktalan, de legkésőbb 15 napon belül történő bejelentése (ennek elmulasztásából eredő károk az Előfizetőt terhelik);
- az észlelt hiba haladéktalan bejelentése, annak elhárítása érdekében együttműködés a Szolgáltatóval.

3. Az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás

3.1. A szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizető hozzáférési pont helye

A Szolgáltató kábeltelevíziós műsorterjesztési (SZJ 64.20.30.0), internet-hozzáférési (SZJ 64.20.18.0), és helyhez kötött telefonszolgáltatást (SZJ 64.20.11., 62.20.12., 64.20.16.), valamint mobil rádiótelefon Szolgáltatást (SZJ 64.20.13) nyújt.

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés tárgya a szerződés elválaszthatatlan részét képező Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató adatlapon megnevezett szolgáltatási csomag, amelyet az Előfizető kért, és amelyet a Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-e, a vonatkozó hatályos magyar szabványban és vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek szerint nyújt.

Abban az esetben, ha az Előfizető több, eltérő típusú Szolgáltatást (kábeltelevíziós műsorterjesztési, mobil vagy vezetékes internet-hozzáférési Szolgáltatás vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás) vesz igénybe, úgy a felek kifejezetten rögzítik, hogy közöttük mindegyik Szolgáltatásra külön Előfizetői Szerződés jön létre, azonban a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés részét képezi az Előfizető által igénybe vett különböző Szolgáltatásokra vonatkozó, minden Előfizetői Szerződésnek.



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

A Szolgáltató a jelen Egyedi Előfizetői Szerződésben a könnyebb áttekinthetőség, és az Előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, amelyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybe vételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, a mediaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak a 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) hatálya alá – nem minősül az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozóan a címben foglaltak a műsorterjesztési és internet-hozzáférési szolgáltatások szempontjából nem relevánsak, a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

A Szolgáltató a 29-es Monor primer körzetben a 2014. április 3-án, valamint 32-es Salgótarján és 88-as Veszprém primer körzetben a 2018. május 29-én a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által kiadott kijelölő határozatai alapján köteles telefonhálózathoz való hozzáférés, nyilvános telefonállomás működtetése és névjegyzék elérhetővé tétele vonatkozásában egyetemes hírközlési szolgáltatások nyújtására a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően.

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselemek az alábbiak:

- a) a telefonhálózathoz a felhasználó lakóhelye, székhelye vagy telephelye szerint meghatározott helyen való olyan hozzáférés, amely lehetővé teszi helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, a segélyhívó szolgálatok elérését, a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatást, figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot;
- b) a lakosságszámhoz igazodva az NMHH Elnöke által rendeletben meghatározott számú, de legalább településenként egy darab nyilvános telefonállomás működtetése, továbbá a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-a hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által is használható kialakítással;
- c) előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.

A hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet, analóg szolgáltatás esetén a Végberendezés csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja, upc mediacard eszköz használata esetén a Végberendezés csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

Telefon szolgáltatás esetén ez a szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a Szolgáltatás felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye a SIM kártya.

Internet szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizetőnél kihelyezett modem ethernet portja.

A LAN Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja. Mobil internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye a SIM kártya.



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszáma: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

3.2. A szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül – amennyiben nem állnak fenn teljesítési korlátok - a Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

3.3. Alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva

A szolgáltatás az ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért (listaár) vehető igénybe határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződéssel. A Szolgáltató 12, vagy 24 havi határozott idejű szerződés megkötése esetén a listaárhoz képest a Szolgáltató által meghatározott mértékű és időtartamú kedvezményeket biztosíthat a mindenkor akciós feltételeknek és ajánlatoknak megfelelően. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy választása szerint határozatlan idejű szerződés keretében is kedvezményeket biztosítson az Előfizetőnek. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt – választása szerint - az Előfizető részére új kedvezményeket kínálhat; új szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az egyéb (kiegészítő és járulékos) szolgáltatások díja vonatkozásában jogosult egyoldalúan módosítani, amely a szerződés feltételeinek lényeges módosítását nem eredményezi.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás).

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak:

a) havi előfizetési díjak

b) forgalmi díjak

c) egyszeri díjak,

amelyek mértékét az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

3.4. A díjfizetés módja

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénztárcán vagy készpénz-automatán keresztül, továbbá bankkártyával (interneten vagy mobil telefon alkalmazáson keresztül) egyenlítheti ki számláit az ÁSZF 7. pontjában meghatározottak szerint.

3.5. A számlakibocsátás határideje

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára havi gyakoriság esetén a keleti területen a tárgyhónap 10. napjáig, a monori területen a tárgyhónap 11. napjáig, a budapesti területen

– 6-os számlázási ciklus esetén a tárgyhónap 14. napjáig,

– 11-es számlázási ciklus esetén a tárgyhónap 19. napjáig,

a nyugati területen a következő hónap 4. napjáig,

továbbá a mobil rádiótelefon és mobilinternet szolgáltatás esetén a keleti, budapesti, nyugati területen a számla kézbesítésének időpontja megegyezik a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokra vonatkozó kézbesítési időpontokkal, a monori és az országos régióban a tárgyhónap 16. napjáig eljuttatja.



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszáma: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

3.6. Telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje

Az előfizető hívószáma a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató adatlapon kerül feltüntetésre.

3.7. A nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke

A nyújtott kedvezmények meghatározását és mértékét az ÁSZF 10. sz. melléklete tartalmazza.

3.7.1 e-Pack kedvezmény

Amennyiben az előfizető az elektronikus számlakézesítési módot (MyUPC, vagy Díjnet elektronikus számla) választja és igényelt koaxiális kábelhálózaton, FTTH-RFoG optikai kábelhálózaton, ADSL vagy LAN hálózaton nyújtott vezetékes internet szolgáltatást, vagy többtermékes – vezetékes internet szolgáltatást is tartalmazó – csomagot, a választott szolgáltatások függvényében az alábbi kedvezményekben részesülhet.

A UPC ePack kedvezmény mértéke a 2016. aug. 9. és 2017. dec. 31. között igényelt vezetékes internet szolgáltatás esetén bruttó 444,92 Ft/hó, míg a 2018. jan. 1. után igényelt vezetékes internet szolgáltatás, vagy arra történő módosítás esetén -600Ft/hó.

A UPC ePack kedvezmény igénybe vételének feltétele a számlák papíralapú küldése helyett az elektronikus számlázás választása és elfogadása, illetve a számlák elektronikus úton való, határidőre történő befizetése. A UPC ePack kedvezmény első alkalommal történő igénybe vételével az előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy részére a Szolgáltató valamennyi értesítést, dokumentumot kizárólag elektronikus úton küldjön meg.

A kedvezmény utólag, a következő havi internet előfizetési díjból kerül jóváírásra. Bármely feltétel nem, vagy késedelmes teljesítése esetén a UPC ePack kedvezmény a következő havi számlában nem kerül jóváírásra, a kiesett hónapra vonatkozóan utólag sem érvényesíthető. A kedvezmény a feltételek ismételt fennállása esetén további intézkedés nélkül ismét igénybe vehető.

Amennyiben az adott havi internet havidíj nem éri el a UPC ePack kedvezmény összegét, az ePack kedvezmény az internet havidíj mértékéig kerül beszámításra.

4. Az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja

A jelen Előfizetői Szerződés annak létrejötté időpontjában lép hatályba.

Az Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással jön létre. Ráutaló magatartásnak minősül, ha az előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételeket elfogadja és az alább felsorolt eseményekből a legkorábbi bekövetkezik:

- a.) Szolgáltatási végpont (kábeles csatlakozás) kiépül a szolgáltatási címen;
- b.) Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközöket az előfizető átveszi;
- c.) Szolgáltatások rendelkezésre állnak;
- d.) Szolgáltatások díját az előfizető megfizeti.

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés az alábbi kivétellel legfeljebb 12 (tizenkettő) hónapos időtartamra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit: az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszáma: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés)

A határozott idejű szerződés létrejöttével egyidejűleg, az Eszr. 3. § (5) pontjára tekintettel tett kifejezett előfizetői nyilatkozat esetén a határozott időtartam alatt a szerződés módosítására ráutaló magatartással kerül sor.

5. Amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

A cím szerinti nyilatkozatokat a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató adatlap tartalmazza.

6. Amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata

6.1 Helyhez kötött telefon Szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális szabályok

6.1.1 Manuális limitfigyelés

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben nem állapodnak meg eltérően, a Szolgáltató az Előfizető által igénybevett híváskezdeményszerzési szolgáltatás értékhatárát számlázási ciklusonként havi 25.000,- Ft összegben állapítja meg. Az Előfizető által a híváskezdeményszerzési szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik.

A Szolgáltató a híváskezdeményszerzésre meghatározott havi értékhatár elérését követően – a helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – korlátozhatja az Előfizető Hozzáférési Pontjáról kezdeményszerzett hívások indítását. Amennyiben az Előfizető telefonforgalmával a meghatározott havi értékhatár 80%-át eléri, a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon erről értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire. A pénzügyi korlát túllépéséről (a havi értékhatár 100%-ának eléréséről) a szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon értesíti az előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltételekről. A UPC-t az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt az ő érdekkörében felmerült okból nem lehet elérni. Legalább az aktuális egyenleggel azonos összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírást követően a Szolgáltató ismét lehetővé teszi az előfizető hozzáférési pontjáról kezdeményszerzett hívások indítását és az Előfizető teljes körűen veheti igénybe a Szolgáltatást.

Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése hiányában a – segélykérő, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét biztosító hívószámok kivételével – az Előfizető nem veheti igénybe a híváskezdeményszerzés szolgáltatást.

6.1.2 Rendellenes használat (fogyasztás)

A magasforgalmi összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a magas forgalom összeghatárát meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató a magas forgalom összeghatárának elérését követően nem korlátozta az előfizetői szolgáltatást. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszáma: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

A rendellenes fogyasztás (telefon használat) szabályai megegyeznek az 5.2.1 Limitfigyelés pontban leírtakkal.

6.2. Mobil rádiótelefon Szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális szabályok

6.2.1 Maximális költsési keret

Mobil telefon szolgáltatás esetén minden Előfizető részére a Szolgáltató megállapított, összeget (továbbiakban: Maximális költsési keret) állapít meg, amely szolgáltatási csomagonként bruttó 16.000.- Ft.

Az adott Előfizetőre vonatkozó egyedi Maximális költsési keret mértékéről a Szolgáltató a 1221-es vagy üzleti előfizetők esetén a 1420-as Ügyfélszolgálati telefonszámon ad tájékoztatást az érintett kérésére.

A Maximális költsési keretet a Szolgáltató akkor tekinti felhasználatnak, ha az Előfizető részére az adott Periódusban kiállított számla végösszege, valamint az Előfizető által az adott Periódusban kezdeményezett forgalom után fizetendő díjak, és egyszeri díjak még ki nem számlázott bruttó értéke eléri a Maximális költsési keretet. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, a Maximális költsési keretet meghaladó díjak megfizetéséig.

Az Előfizető nem tagadhatja meg a Maximális költsési keretet meghaladó forgalom díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást nem korlátozza, tekintettel arra, hogy bizonyos szolgáltatások díjai, pl. a roaming nem az igénybevétellel egyidejűleg jelennek meg a számlázási rendszerben.

A Szolgáltató a teljes körű szolgáltatást folyamatosan biztosítja, amennyiben a Periódusban kiállított valamennyi számlát az Előfizető határidőre teljesíti. Ebben az esetben a megkezdett számlázási időszak kezdő időpontjától – a folyamatban lévő Periódus lejártá előtt – új Periódus indul.

A Maximális költsési keret 80 százalékanak elérését követően a Szolgáltató a szolgáltatási csomaghoz tartozó telefonszámokat egyszeri alkalommal SMS-ben értesíti ennek tényéről és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire. A pénzügyi korlát túllépéséről (az egyedi értékhatár 100%-ának eléréséről) a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltételekről. Amennyiben az Előfizető osztott díjcsomagot vesz igénybe, a Szolgáltató az értesítést a legkorábban aktivált számrá küldi meg.

6.2.2 Adatroaming limit (költsési maximum) szolgáltatás

Az adatroaming limit szolgáltatás az Előfizető kérésére lehetővé teszi, hogy kontrollálja havi adatroaming költségét (egy adott számlázási ciklusra vonatkozó költség). Ha Előfizető havi adatroaming költsége eléri a bruttó 16 450 Ft limitösszeget, az adatroaming szolgáltatást a Szolgáltató szünetelteti.

Az adatroaming limit szolgáltatás esetében kizárólag az adatroaming forgalmi díjak képezik az összegzés alapját. A roaming opciók egyszeri - és rendszeres díjai nem kerülnek beszámításra a számlázási limitbe. Az adatroaming limit szolgáltatás Szolgáltató minden adatroaming partnerhálózatán érvényes (kivéve Szatelit, tengeri és repülőgép-fedélzeti szolgáltatók).

Az Európai Parlament és a Tanács 531/2012/EU rendeletének megfelelően, mint alapértelmezett összeghatárt Szolgáltató az Előfizetői részére automatikusan aktiválja a bruttó 16.250 Ft-os adatroaming limit szolgáltatást.

Ha az adott számlázási ciklusban Előfizető adatroaming forgalmi költsége eléri a limit 80%-át, SMS üzenetben tájékoztatást kap. A számlázási limit 100%-ának elérésekor Előfizető részére Szolgáltató újabb tájékoztatást küld. A 100% elérése után az adatroaming szolgáltatást a Szolgáltató szünetelteti, és a szolgáltatás az adott számlázási ciklus további részében nem használható, kivéve, ha:



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

- az Előfizető kéri az adatroaming limit ideiglenes felfüggesztését a számlázási ciklus hátralévő részére (ez esetben a következő számlázási ciklus elején a limit szolgáltatás automatikusan érvénybe lép) vagy
- lemondja azt (ez esetben a szolgáltatás újabb aktiválásáig az adatroaming szolgáltatást korlátozás nélkül veheti igénybe).

A szolgáltatás aktiválásnak külön díja nincs, megrendelésére, felfüggesztésére, módosítására és lemondására Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán illetve SMS-megrendelésen keresztül van lehetőség.

6.3. Az internet Szolgáltatásra vonatkozó korlátozási szabályok, a Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

6.3.1 Extrém használat

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy egyéni Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét.

A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az egyéni Előfizető adatforgalma egymást követő három hónap átlagában a 300 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Amennyiben az egyéni Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről értesíti az egyéni Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha az egyéni Előfizető forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az egyéni Előfizető szolgáltatásnak sebességét jogosult korlátozni. Amennyiben az egyéni Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 300 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést az ÁSZF 12.3.3 pontjában foglalt rendelkezéseinek megfelelően felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az egyéni Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sáv szélesség csökkentését jelenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is – időbeli korlát nélkül – lehetővé teszi az egyéni Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel.

6.4. Mobil internet szolgáltatási csomagok adatforgalmi keret felhasználására vonatkozó speciális szabályok

Az egyéni és üzleti Előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet 1 GB csomag 1 GB adatforgalmi keretet tartalmaz. Az 1 GB adatforgalom elérését követően a sebesség lassításra kerül 0,06/0,016 Mbit/s-ra 2 GB-ig és 0,01/0,01 Mbit/s-ra a 2 GB felett az adott naptári hónap végéig. A lassítás időszakában is a garantált le- és feltöltési sebesség 0/0 Mbit/s.

Az egyéni és üzleti előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet 3 GB csomag 3 GB adatforgalmi keretet tartalmaz. A 3 GB adatforgalom elérését követően a sebesség lassításra kerül



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

0,06/0,016 Mbit/s-ra az adott naptári hónap végéig. A lassítás időszakában is a garantált le- és feltöltési sebesség 0/0 Mbit/s.

Az egyéni Előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet 6 GB csomag 6 GB adatforgalmi keretet tartalmaz. A 6 GB adatforgalom elérését követően a sebesség lassításra kerül 0,125/0,125 Mbit/s az adott naptári hónap végéig. A lassítás időszakában is a garantált le- és feltöltési sebesség 0/0 Mbit/s.

Az egyéni Előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet csomagok elméleti maximális le-és feltöltési sebessége: 7,2/1,4 Mbit/s, az egyedi garantált le-és feltöltési sebessége: 0/0 Mbit/sec.

Az üzleti Előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet 4 GB csomag 4 GB adatforgalmi keretet tartalmaz. A 4 GB adatforgalom elérését követően a sebesség lassításra kerül 0,125/0,125 Mbit/s az adott naptári hónap végéig.

Az üzleti Előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet 8 GB csomag 8 GB adatforgalmi keretet tartalmaz. A 8 GB adatforgalom elérését követően a sebesség lassításra kerül 0,125/0,125 Mbit/s -ra az adott naptári hónap végéig.

Az üzleti Előfizetők részére igénybe vehető upc mobilinternet csomagok elméleti maximális le-és feltöltési sebessége: 21,1/2 Mbit/s, az egyedi garantált le-és feltöltési sebessége: 0/0 Mbit/sec

Valamennyi upc mobilinternet csomag esetén, a sebesség lassításakor, illetve csomagmódosítás esetén vagy a tárgyható lejártát követően a sebesség visszaállításakor az adatkapcsolat rövid időre megszakadhat. Amennyiben az Előfizető az adatforgalmi keret 80 %-át eléri, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

7. Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat

Az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

8. Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit

Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

9. Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás

Jogvita esetén az előfizető rendelkezésére álló eljárások típusait, ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 6.6. pontja tartalmazza. Az eljáró szervek elérhetőségeinek felsorolását az ÁSZF 6. sz. Melléklete tartalmazza.

10. Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

A szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat az alábbi pontok tartalmazzák, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 6.2.1. pontja, a díjvisszatérítés rendjét az ÁSZF 7.1 pontja, valamint az előfizetőt megillető kötbér meghatározását, mértékét és a kötbérfizetés módjait az ÁSZF 7.4 pontja tartalmazza.

11. Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit

Az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza.

12. Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat

A Hibabejelentések kezelését, folyamatát, a vállalt Hibaelhárítási határidőt, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárást az ÁSZF 6.1 pontja tartalmazza.

Az Előfizető Hibabejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán vagy üzenetrögzítőn, továbbá elektronikus úton a <http://ugyfelszolgalat.upc.hu/app/contact> elérhetőségen a Technikai információ és segítségnyújtás menüponton keresztül tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 1221. A UPC business ügyfélszolgálat és a UPC business telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma üzleti előfizetők részére: 1420. A hibabejelentő nyitvatartási ideje: 0-24-ig.

Az előfizetői panaszok kezelését, folyamatát (díjreklamáció, és kártérítési igények intézése) az ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

A karbantartási szolgáltatások biztosítását az ÁSZF 6.1.2 pontja tartalmazza.

13. Üzleti előfizető esetén annak meghatározása, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozata, annak meghatározása, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el

A cím szerinti tájékoztatásokat és nyilatkozatot a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató adatlap tartalmazza.

14. Egyéb rendelkezések

Az Előfizető a tulajdonában/egyéb jogcímen használatában lévő ingatlanon a Szolgáltatás biztosítása céljából hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatot létesítsen, és ehhez minden szükséges engedéllyel rendelkezik (pl. közös képviselőt, önkormányzat, ingatlantulajdonos).

Az Előfizető által igénybe vett bizonyos Szolgáltatásokhoz a Szolgáltató műszaki eszközöket biztosít (pl. médiabox, modem). Az eszközök a UPC Magyarország Kft. tulajdonát képezik, az Előfizető köteles azokat tartozékaikkal együtt (pl. távirányító, kábelek) rendeltetészerűen használni és



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

megőrizni. Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az előfizető köteles a rendelkezésére bocsátott eszközöket megfelelő állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltató részére.

Az Előfizetői Szerződés létrejöttének előfeltétele, hogy a Szolgáltató az előre meghatározott tárgykörökben az Előfizető kifejezett nyilatkozatát beszerezze, illetve részére a jogszabályban felsorolt tájékoztatásokat megadja. Ezen kötelezettségét a Szolgáltató az előfizetői érdeklődés / tájékozódás alkalmával folytatott ügyintézés során teljesíti. Az Előfizető által tett nyilatkozatokat és a Szolgáltatótól kapott tájékoztatásokat az Előfizetői Szerződés részét képező Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató adatlap részletesen tartalmazza. Az Előfizető a nyilatkozatait a szolgáltatásra vonatkozó számlája befizetésével is megerősítheti.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel előfizetői szerződéses jogviszonyt nem létesít. Az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles nyilatkozatot tenni, hogy nagykorú cselekvőképes személy, azaz az Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult.

Az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályozással összhangban a Szolgáltató jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálatára, figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre és az előfizetői szolgáltatás fizetési módjának jellegére. Az Előfizető fizetési készségére és képességére vonatkozó adatok kezelése az Előfizető önkéntes hozzájárulása alapján, az Általános Szerződési Feltételek 5. számú Mellékletében foglaltak szerint és annak megfelelő tartalommal történik. Ha az Előfizető nem járul hozzá önkéntesen az adatai hitelképesség vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, úgy a Szolgáltató jogosult az előfizetői jogviszony létesítését megtagadni.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, úgy az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. Felmondás esetén az Előfizetőnek a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét szükséges megfizetnie. A Szolgáltató a szolgáltatástól való elállás esetén 3 havi előfizetési díjnak megfelelő összegű kártalanítást jogosult felszámítani előfizetésenként.

Mobil telefon szolgáltatás igénybe vétele esetén a Szolgáltató a Roaming zóna 1-ben történő visszaélészerű vagy nem rendeltetészerű használat kizárása érdekében Méltányos Használatra vonatkozó Feltételeket (a továbbiakban: MHvF) alkalmaz. A MHvF részletes leírását a Szolgáltató Helyhez kötött telefon és Mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek 1/g. melléklete tartalmazza. A MHvF túllépése esetén irányadó díjszabást az ÁSZF Díjmelléklete tartalmazza.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válaszára szerint értesítési kötelezettségének elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

e-mail címre vagy elektronikus dokumentumban is eleget tehet, amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződéskötéskor megadja kapcsolattartás céljából az e-mail címét.

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-ei, a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos rendelkezéseit az Ügyfélszolgálaton, internetes Honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a telefonos Ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A jelen dokumentumban nagy kezdőbetűvel megjelölt fogalmak meghatározására az ÁSZF-ben foglaltak irányadóak.



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 1. SZ. MELLÉKLETE

Egyedi minőségi célértékek

Analog vezetékes műsorelosztási szolgáltatások egyedi minőségi célértékei

Vivőszint

- a mutató az Előfizetői hozzáférési ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥ 57 dB μ V
---	----------------------

Vivő /zaj viszony

A osztályú hálózatok (550, 600, 750, 860 MHz-es, csillagpontos rendszerek)

Vivő /zaj viszony	≥ 42 dB
-------------------	--------------

B osztályú hálózatok (250, 300 MHz-es, soros rendszerek)

Vivő /zaj viszony	≥ 30 dB
-------------------	--------------

Digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások egyedi minőségi célértékei

Modulációs Hibaarány

- a mutató az Előfizetői hozzáférési Pontnál a médiabox csatlakoztatásához használt koaxiális kábel végpontjánál mért Modulációs Hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja	≥ 28 dB
---	--------------

upc kábeltelefon szolgáltatások

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
R faktor [%]	a beszédminőségre vonatkozó célérték, amely objektív, egybefüggő mérési sorozattal meghatározza, hogy a beszéd átvitel minősége megfelel-e az ITU-T P.862 (02/01) ajánlásnak	A beszédminőség mérése beszédminta átvitelével és az átvitt beszéd eredetivel való összehasonlításával történik az ITU-T P.862 (02/01) ajánlás továbbá a 13/2011 NMHH rendelet szerint. Mérési eredmény: Beszédminőség (%) ITU-T G.107 R factor értelmezése szerint	60 %

upc hagyományos telefon szolgáltatások

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
R faktor [%]	a beszédminőségre vonatkozó célérték,	A beszédminőség mérése beszédminta átvitelével és az átvitt	70 %



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
 Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
 Cégjegyzékszáma: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
 Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
 Weboldal: www.upc.hu

	amely objektív, egybefüggő mérési sorozattal meghatározza, hogy a beszéd átvitel minősége megfelel-e az ITU-T P.862 (02/01) ajánlásnak	beszéd eredetivel való összehasonlításával történik az ITU-T P.862 (02/01) ajánlás továbbá a 13/2011 NMHH rendelet szerint. Mérési eredmény: Beszédminőség (%) ITU-T G.107 R factor értelmezése szerint	
--	--	--	--

upc mobil telefon szolgáltatások

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
R faktor [%]	a beszédminőségre vonatkozó célérték, amely objektív, egybefüggő mérési sorozattal meghatározza, hogy a beszéd átvitel minősége megfelel-e az ITU-T P.862 (02/01) ajánlásnak	A beszédminőség mérése beszédminta átvitelével és az átvitt beszéd eredetivel való összehasonlításával történik az ITU-T P.862 (02/01) ajánlás továbbá a 13/2011 NMHH rendelet szerint. Mérési eredmény: Beszédminőség (%) ITU-T G.107 R factor értelmezése szerint	50 %

Telefonos mobil internet szolgáltatások (3G/HSDPA/HSUPA lefedettségű területen)

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
UPC Mobil S	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil S extra	21	5	0	0
UPC Mobil M	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil L	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil XL	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil S	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil L	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil Team S	21,1	5,76	0	0
UPC Business Mobil Pro	21,1	5,76	0	0
Business Mobil 50	21,1	5,76	0	0
Business Mobil 100	21,1	5,76	0	0
Business Mobil 300	21,1	5,76	0	0
Business Mobil Korlátlan	21,1	5,76	0	0
UPC Freedom S	1	0,5	0	0
UPC Freedom M	1	0,5	0	0
UPC Freedom L	2	1	0	0
UPC Freedom XL	4,1	2	0	0
UPC Freedom Basic	1	0,5	0	0



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

UPC Freedom Bronze	1	0,5	0	0
UPC Freedom Silver	2	1	0	0
UPC Freedom Gold	4,1	2	0	0
UPC Freedom Max	4,1	2	0	0
UPC Easy S	21,1	5,76	0	0
UPC Easy S extra	21	5	0	0
UPC Easy M	21,1	5,76	0	0
UPC Mobil Start	21	5	0	0
UPC Mobil Start Plus	21	5	0	0
UPC Mobil Super	21	5	0	0
UPC Mobil Super Plus	21	5	0	0

Kábelhálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Fiber Power 30 UPC Fiber Power 30 DJA	30	3	10	1
Fiber Power 50	50	5	15	2
Fiber Power 60	60	6	20	3
Fiber Power 120 Fiber Power 120 DJA	120	10	30	4
Internet 150	150	10	30	4
Fiber Power 240	240	20	60	5
Internet 300	300	20	60	5
Fiber Power 500 Internet 500	500	22	100	5,5
chello business	25	3	8	1
Chello business fix IP címmel	25	3	8	1
Fiber Power Business 15	15	1,5	6	0,5
Fiber Power Business 20	20	2	10	1
Fiber Power Business 30	30	3	12	1
Fiber Power Business 50	50	5	20	2
Fiber Power Business 60	60	6	25	3
Fiber Power Business 100	100	10	40	4



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
 Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
 Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
 Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
 Weboldal: www.upc.hu

Fiber Power Business 120	120	10	40	4
Fiber Power Business 150	150	15	60	5
Fiber Power Business 170	170	15	60	5
Fiber Power Business 200	200	15	60	5
Fiber Power Business 220	220	15	60	6,5
Fiber Power Business 250	250	25	80	6
Fiber Power Business 350	350	30	90	8
Fiber Power Business 500	500	30	100	10
Fiber Power Business 20+	20	2	10	1
Fiber Power Business 30+	30	3	12	1
Fiber Power Business 50+	50	5	20	2
Fiber Power Business 60+	60	6	25	3
Fiber Power Business 100+	100	10	40	4
Fiber Power Business 120+	120	10	40	4
Fiber Power Business 150+	150	15	60	5
Fiber Power Business 250+	250	25	80	6

upc business internet szolgáltatás

Kábelhálózaton nyújtott business internet szolgáltatások

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
business internet 2/2	2	2	2	2



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

business internet 4/4	4	4	4	4
business internet 6/6	6	6	6	6
business internet 4/4 standard	4	4	4	4
business internet 4/4 premium	4	4	4	4
business internet 6/6 standard	6	6	6	6
business internet 6/6 premium	6	6	6	6
business internet 10/10 standard	10	10	10	10
business internet 10/10 premium	10	10	10	10
business internet 20/20 standard	20	20	20	20
business internet 20/20 premium	20	20	20	20
business internet 30/30 standard	30	30	30	30
business internet 30/30 premium	30	30	30	30

RFoG hálózaton nyújtott business internet szolgáltatások

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
business internet 4/4 Standard optika	4	4	4	4
business internet 4/4 Premium optika	4	4	4	4
business internet 6/6 Standard optika	6	6	6	6
business internet 6/6 Premium optika	6	6	6	6
business internet 10/10 Standard optika	10	10	10	10
business internet 10/10 Premium optika	10	10	10	10
business internet 20/20 Standard optika	20	20	20	20
business internet 20/20 Premium optika	20	20	20	20

adsl szolgáltatás

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
adsl minimum/ adsl solo minimum	1,25	0,25	0,4	0,1



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

adsl medium/ adsl solo medium	5	0,75	1,7	0,25
adsl extreme/ adsl solo extreme	10	1	3	0,3
adsl professional/ adsl solo professional	18	1	6	0,3
adsl start/ adsl start solo	1	0,25	0,3	0,1
adsl bronze/ adsl solo bronze	2,5	0,5	0,8	0,2
adsl silver/ adsl solo silver	8	0,75	2,5	0,25
adsl gold/ adsl solo gold	12	1,5	4	0,5
adsl platinum/ adsl solo platinum	18	1,5	6	0,5
adsl explorer/ adsl solo explorer	1	0,25	0,3	0,1
adsl navigátor/ adsl solo navigátor	2,5	0,5	0,8	0,2
adsl enterprise/ adsl solo enterprise	8	0,75	2,5	0,25
adsl enterprise+/ adsl solo enterprise+	12	1,5	4	0,5
adsl enterprise2+/ adsl solo enterprise2+	18	2,5	6	0,8

upc dial-up internet szolgáltatás

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
	0,05	0,03	0,03	0,008

LAN szolgáltatás

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Fiber Power 10(korlát nélkül)	10	1	3	0,25
Fiber Power 15	15	1	3	0,25



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

Fiber Power 25	25	1,5	8	0,5
Fiber Power 30 UPC Fiber Power 30 DJA	30	3	10	1
Fiber Power 50	50	5	15	2
Fiber Power 60	60	6	20	3
Levelező csomag	10	1	1,6	0,8
Levelező Plusz	15	3	3	1,6
Alap csomag	25	10	6,5	3
Bővített csomag	50	25	13	6,5
Extra csomag	80	25	26	13
Prémium Távmunka csomag	80	40	26	16
Fiber Power Business 30	30	3	12	1

upc mobilinternet szolgáltatás (3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen)

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
upc mobilinternet 1 GB	7,2	1,4	0	0
upc mobilinternet 3 GB	7,2	1,4	0	0
upc mobilinternet 4 GB	21,1	2	0	0
upc mobilinternet 6 GB	7,2	1,4	0	0
upc mobilinternet 8 GB	21,1	2	0	0
upc mobilinternet back-up 10 GB	2	1	0	0

FTTH-RFoG optikai kábelhálózaton nyújtott internet szolgáltatás



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Fiber Power 30 optika UPC Fiber Power 30 optika DJA	30	3	10	1
Fiber Power 50 optika	50	5	15	2
Fiber Power 120 optika Fiber Power 120 optika DJA	120	10	30	4
Internet 150 optika	150	10	30	4
Fiber Power 240 optika	240	20	60	5
Internet 300 optika	300	20	60	5
Fiber Power 500 optika Internet 500 optika	500	22	100	5,5
Fiber Power Business 30 optika	30	3	12	1
Fiber Power Business 50 optika	50	5	20	2
Fiber Power Business 100 optika	100	10	40	4
Fiber Power Business 150 optika	150	15	60	5
Fiber Power Business 170 optika	170	15	60	5
Fiber Power Business 200 optika	200	15	60	5
Fiber Power Business 220 optika	220	15	60	6,5
Fiber Power Business 250 optika	250	25	80	6
Fiber Power Business 350 optika	350	30	90	8
Fiber Power Business 500 optika	500	30	100	10



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 2. SZ. MELLÉKLETE

A központi ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

Központi ügyfélszolgálat	Cím	Nyitvatartási idő
BUDAPEST	1117, Október 23. u. 8-10. (Allee, 2. em.)	H-Szo: 10:00-20:00 V: 10:00-16:00 (2016.05.01-től)

Az ügyfélkapcsolati pontok elérhetősége és nyitvatartási rendje

Ügyfélkapcsolati pont	Cím	Nyitvatartási idő
_BUDAPEST WESTEND	1062 Budapest Váci út 1-3. WestEnd - Emelet, Lechner Ödön körút 21	H-P: 10:00- 21:00,Sz: 10:00- 20:00 V: 10:00- 18:00
BALATONFÜRED	8230, Köztársaság u. 6.	Hétfő - Péntek: 8:30-16:30
BUDAÖRS AUCHAN KORZÓ	2040 Budaörs Sport u. 2-4 Auchan Korzó üzletház	H-Szo 09:00-20:00-ig
BUDAPEST	1073, Erzsébet krt. 5. (Blaha Lujza tér)	H-P: 09.00-19.00, Szo: 09.00-13.00., V: Zárva
BUDAPEST	1138, Váci út 178. (Duna Plaza 1. em.)	H-Szo: 10:00-20:00
BUDAPEST	1106, Kerepesi út 61. (Árkád 2, metrószint)	H-Szo: 10:00-21:00 V: 10:00-19:00 (2016.05.08-tól)
BUDAPEST	1024, Lövőház u. 2- 6. (Mammut II, 2. em.)	H-Szo: 10:00-21:00 V: 10:00-18:00 (2016.05.08-tól)
BUDAPEST	1136, Szent István krt. 20.	H-P: 09-18.30.
BUDAPEST	1114, Kosztolányi Dezső tér 4.	H-Cs: 09.00-18.00.
BUDAPEST	1212, Kossuth Lajos u. 30-46 fsz.	H: 08.00-18.00. K-CS: 09.00-17.00 P:09.00-16:00
BUDAPEST	1041, Szent István tér 12.	H:08.00-18.00, K-Cs:09.00-17.00, P:09.00- 16.00
BUDAPEST	1092 Budapest, Ferenc körút 42. utcafront üzlet 4.	H-Cs: 09:00-18:00; P: 09:00-16:00
BUDAPEST CAMPONA BUDAPEST FOGARASI TESCO	1222 Budapest, Nagytétényi út 37- 43. 223-as üzlet 1149 Budapest, Pillangó u. 15 S5	Hétfő – Szombat: 10:00-20:00 Vasárnap: 10:00-19:00 H-Szo: 09:00-20:00 ; V: 09:00-19:00



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

üzlet		
CEGLÉD	2700 Cegléd, Rákóczi u. 34-36	H-Sze.: 09.00-17.00, Cs.: 08.00-18.00, P.: 09.00-15.00.
CSONGRÁD	6640 Csongrád, Dózsa György tér 4-8. fsz/6.	H: 09:00-15:00; Sz: 11:00-17:00; P: 09:00- 15:00
DABAS	2370, Bartók Béla út 47.	Hétfő: 8.00 – 17:00 Kedd-Csütörtökig: 8:00 – 16:00 Péntek:8:00 – 15:00
DEBRECEN	4029, Csapó u. 29. (Fórum Bevásárlóközpont 1.emelet)	H-Szo: 09:00-20:00 V: 10:00-18:00 (2016.04.15-től)
DUNAHARASZTI	2330 Dunaharaszti, Baktay Ervin tér 5.	Hétfő: 9:00-18:00;Kedd-Csütörtök: 9:00- 17:00;Péntek: 9:00-16:00
DUNAÚJVÁROS	2400, Dózsa Gy. u. 2.	H: 08.00-20.00., K-Cs: 08.00-16.30., P: 08.00-15.00., Sz-V: zárva
EGER	3300 Eger, Dr. Sándor Imre utca 4.	H-P: 8.30-17.00 Sz.: 8.00-12.00
GÁRDONY	2483, Bóné Kálmán u. 39.	H, Sz, P: 10.00-18.00.
GÖD	2131 Göd, Pesti út 77.	H:10:00-19:00; Sze:10:00-18:00; P: 10:00- 18:00
GÖDÖLLŐ	2100, Dózsa Gy. út 18.	H: 08.00-18.00., K-Cs: 09.00-17.00., P: 09.00-15.00.
GYÁL	2360, Vak Bottyán u. Piac téri üzletsor 9-11.	H, Sz, P: 08.00-16.00., K, Cs: 09.00-17.00.
GYÖNGYÖS	3200, Mátyás király u. 1.	H-P: 08.00-16.00.
GYULA	5700 Gyula, Béke sugárút 9-11.	H,Sze:09:00-17:00; K,CS,P: 09:00-14:00
HAJDUSZOBOSZLÓ	4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 6.	hétfő-péntek: 09:00-17:00, szombat, vasárnap: zárva
HATVAN	3000, Kossuth tér 10.	H-Sze.: 09.00-17.00. Cs.: 08.00-18.00. P.: 09.00-15.00.
HÓDMEZŐVÁSÁRHELY	6800 Hódmezővásárhely, Szeffű utca 8-12.	H-P: 09:00-17:00
JÁSZBERÉNY	5100 Jászberény, Szövetkezet utca 7.	H: 08.00-18.00. K-CS: 09.00-17.00 P:09.00-16:00
KAZINCBARCIKA	3700 Kazincbarcika, Egressy Béni út 52.	H-P: 08.00-16.00
KISKUNFÉLEGYHÁZA	6100 Kiskunfélegyháza, Deák Ferenc út. 2	H-P: 09:00-17:00
KISKUNLACHÁZA	2340, Dózsa Gy. u. 70.	H-Sze: 09.00-17.00., Cs: 08.00-18.00., P: 09.00-15.00.
KOMLÓ	7300, Kossuth Lajos u. 75. (Piramis Ház)	H, Sz, P: 08.00-16.00., K, Cs: 10.00-18.00.



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.

Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221

Weboldal: www.upc.hu

MAKÓ	6900 Makó, Széchenyi tér 7.	H:-P: 08:30-17:00
MISKOLC	3527, Bajcsy-Zs. u. 2-4. (Szinvapark, 2. em.)	H-Szo: 09.00-18.00
MONOR	2200, Belvárosi sétány 2.	H: 08.00-18.00, K-P: 08:00-16:00 Sz-V: zárva
NAGYKANIZSA	8800, Táborhely u. 4.	H-P: 09.00-18.00., Szo: 10.00-16.00.
NAGYKÁTA	2760 Nagykáta, Dózsa György út 1.	H-P: 08:00-16:00
NYÍREGYHÁZA	4400, Nagy Imre tér 1. (Korzó Bevásárlóközpont)	H-P: 09.00-19.00., Szo: 09.00-16.00. V: Zárva
PÉCS	7622, Bajcsy-Zs. u. 11/1. (Árkád, 1. em.)	H-Szo: 09:00-20:00 V: 10:00-18:00 (2016.05.08-tól)
SALGÓTARJÁN	3100, Rákóczi út 22.	H-P: 08.00-17.00.
SOPRON	9400, Színház u. 6.	H-P: 09.00-17.00 SZO: 09.00-13-00 V: zárva
SZÁZHALOMBATTA	2440, Szent István tér 8.	H: 08.30-18.30., K-Cs: 08:30-16:30; P: 08.30-14.30.
SZÉKESFEHÉRVÁR	8000 Székesfehérvár, Palotai u. 1. 91/B utcafront	H: 08.00-20:00., K-Cs: 08.00-17.00., P: 08.00-15.00.
SZENTES	6600 Szentes, Nagy Ferenc utca 2.	H, Sz, P: 08.00-16.00., K, Cs: 09.00-17.00.
SZOLNOK	5000, Kossuth Lajos u. 25	H-P: 09.00-17.00. SZ-V: zárva
SZOMBATHELY	9700 Szombathely, Fő tér 43.	H - P: 08:00 - 17:00, SZ: 08:00-12:00
TATABÁNYA	2800, Fő tér 30/A	H: 09.00-18.00., K-P.: 09.00-17.00.
VÁRPALOTA	8100, Árpád u. 47.	H: 08.00-17.00., K-Cs: 08.00-16.00., P: 08.00-15.00.
VESZPRÉM	8200, Budapest u. 20-28. (Balaton Plaza)	H: 09:00 - 20:00 K-Szo: 09:00-19:00 V: 10:00-16:00 (2016.06.05-től)



A Szolgáltató neve: **UPC Magyarország Kft.**
Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári u. 30-34. (Haller Gardens)
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Levelezési cím: 1462 Budapest, Pf. 477.
Központi ügyfélszolgálat/hibabejelentő telefonszáma: 1221
Weboldal: www.upc.hu