

# Általános szerződési feltételek

Függelék

2012.01.01. napjától hatályos szöveg

A Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei Bérelt Vonali Szolgáltatásra

4. sz. függelék

Analóg bérelt vonali szolgáltatás

## Tartalomjegyzék

Ügyfélkapcsolati helyek .....	2
T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai .....	2
T-Com ügyfélkapcsolati pontjai .....	2
Hibabejelentő elérhetősége .....	2
<b>1. A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének – a törzsszöveg 3. pontjában foglaltakon túli - feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....</b>	<b>3</b>
2.1. Földrajzi korlátok .....	3
2.2. Időbeli korlátok .....	3
2.3. Egyéb korlátok .....	3
2.4. Az előfizetői szolgáltatás minőségének mérési módszere .....	4
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere .....</b>	<b>4</b>
<b>4. A hibák bejelentése, hibaelhárítás, a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén, a szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke : .....</b>	<b>5</b>
4.1. Hibák bejelentése .....	5
4.2. Hibaelhárítás.....	5
4.3. A szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén fizetendő kötbér mértéke.....	5
4.4. A szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke .....	5
<b>5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések .....</b>	<b>5</b>
<b>6. A szolgáltatások díja .....</b>	<b>6</b>
6.1. Egyszeri díjak .....	6
6.2. Havi díjak .....	6
6.3. Forgalmi díjak .....	6
6.4. Eseti (adminisztrációs) díjak .....	6
<b>4. sz. függelék 1. sz. melléklet .....</b>	<b>7</b>
<b>A Magyar Telekom Nyrt. analóg bérelt vonali szolgáltatásainak díjai .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Egyszeri díjak.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Havi díjak .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Szerződésmódosítás díjai .....</b>	<b>8</b>
3.1. Előfizető nevének változása .....	8
3.2. Végpont áthelyezés .....	8

# Általános szerződési feltételek

Függelék

A Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei Bérelt Vonali Szolgáltatásra  
4. sz. függelék

Analóg bérelt vonali szolgáltatás

## Ügyfélkapcsolati helyek

### T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
A T-Systems nagyvállalati ügyfeleinek ügyfélkapcsolati pontjai Magyar Telekom Nyrt., T-Systems Service Desk Postacím: 1541 Budapest Pf.1	(1) 447-4949	(1) 458-0695	sd@t-systems.hu
T-Systems kis- és középvállalati ügyfeleinek ügyfélkapcsolati pontjai Magyar Telekom Nyrt., T-Systems Kis- és középvállalkozások Ügyfélkapcsolati Központ 1117 Budapest, Kaposvár utca 5-7. Postacím: 1519 Budapest, Pf. 512.	1400 (7x24)	(1) 265 8544 (Budapest); (80) 43 00 43 (Sopron)	kkv_ugyfelkapcsolat@telekom.hu

### T-Com ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Vezetékes nagykereskedelmi értékesítési terület 1541 Budapest	(1) 457 4633 (H-CS: 8.00-16.30 P: 8.00-15.40)	(1) 458 0008	ws@telekom.hu
Belföldi értékesítési osztály 1541 Budapest	(1) 458 0509 (H-CS: 8.00-16.30 P: 8.00-15.40)	(1) 458 0309	ws@telekom.hu

### Hibabejelentő elérhetősége

Értékesítési szervezet	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom T-Systems nagyvállalati ügyfeleinek hibabejelentője	(80) 400 500* (2-es menüpont (7x24)	(80)460 329	smc.kko@telekom.hu
T-Com nagykereskedelmi ügyfeleinek hibabejelentője	(80) 333 999*(2-es menüpont (7x24)	(80) 460-329 (adsl): -	smc.kko@telekom.hu
T-Systems kis és középvállalati ügyfeleinek hibabejelentője	(80) 466 111* (7x24) vagy 1400 3.2.3-as menü pont	(80) 460 329	smc.kko@telekom.hu

\*Ingyenesen hívható zöld számok

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

## 1. A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői

A szolgáltató, analóg transzport és helyi hálózatán analóg összeköttetéseket biztosít az előfizető telephelyeinek összeköttetésére. Az átvitel protokoll- és alkalmazás független transzparens átvitelt biztosít különböző beszéd és alacsony sebességű adat alkalmazásokhoz. A szolgáltatás kizárólag a 300-3400 Hz sáv szélességű analóg jelek átvitelére szolgál.

Analóg bérelt vonal	Interfész típusai	Összeköttetés és minőségi jellemzők
Normál minőségű kéthuzalos	MSZ EN 300 448:2002	MSZ EN 300 448:2002
Normál minőségű négyhuzalos	MSZ EN 300 451:2002	MSZ EN 300 451:2002
Különleges minőségű kéthuzalos	MSZ EN 300 449:2002	MSZ EN 300 449:2002
Különleges minőségű négyhuzalos	MSZ EN 300 452:2002	MSZ EN 300 452:2002

Menedzselt bérelt vonali (a továbbiakban kereskedelmi nevén: Flex-Com) beszédsávi analóg hozzáférés	Interfész típusai	Összeköttetés és minőségi jellemzők
Normál minőségű kéthuzalos	MSZ EN 300 448:2002	MSZ EN 300 448:2002
Normál minőségű négyhuzalos	MSZ EN 300 451:2002	MSZ EN 300 451:2002
Különleges minőségű kéthuzalos	MSZ EN 300 449:2002	MSZ EN 300 449:2002
Különleges minőségű négyhuzalos	MSZ EN 300 452:2002	MSZ EN 300 452:2002

## 2. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének – a törzsszöveg 3. pontjában foglaltakon túli - feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének feltétele:

### 2.1. Földrajzi korlátok

A Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területén biztosítható a szolgáltatás.

### 2.2. Időbeli korlátok

A szolgáltatás igénybevételét korlátozhatja az üzemszünet. Kétféle üzemszünet fordulhat elő: a tervezett üzemszünet, és előre nem látható okból bekövetkező váratlan meghibásodás.

Tervezett üzemszünet a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés. A tervezett üzemszünet idejéről a szolgáltató, legalább 8 nappal előbb írásban tájékoztatja az előfizetőket.

### 2.3. Egyéb korlátok

- A szolgáltatás a már rendelkezésre álló fizikai alaphálózaton, a szabad kapacitás mértékéig (az üzemviteli tartalékot is figyelembe véve) helyi szimmetrikus rézkábeles szakaszok biztosításával teljesíthető.
- Az optikai alaphálózattal rendelkező területeken, a rendelkezésre álló fizikai alaphálózaton a szabad kapacitás mértékéig (az üzemviteli tartalékot is figyelembe véve).
- A szerződést kötő ügyfél rendelkezzen a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel.
- A csak helyi szakaszt tartalmazó összeköttetéseknél, ahol a jogtalan használat lehetősége felmerül alkalmazható –4119 számú „béreltvonali Avp-i sávszűrő”.

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

### 2.4. Az előfizetői szolgáltatás minőségének mérési módszere

Normál minőségű kéthuzalos	MSZ EN 300 448:2002
Normál minőségű négyhuzalos	MSZ EN 300 451:2002
Különleges minőségű kéthuzalos	MSZ EN 300 449:2002
Különleges minőségű négyhuzalos	MSZ EN 300 452:2002

### 3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta, azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤ 30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 48
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	Nem értelmezhető, mert a szolgáltatás nem forgalom-méréses.
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	≥ 97,5

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától-kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	≥75
---	---	--	-----

## 4. A hibák bejelentése, hibaelhárítás, a szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén, a szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke :

### 4.1. Hibák bejelentése

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. A TOP 400-as és TOP 5000-es ügyfélkör a bérelt vonali szolgáltatások hibáit a Magyar Telekom VIP call center (SMC Kiemelten Kezelt Ügyfelek osztály Budapest, Horváth Mihály tér 17-19.) 06/80-400-500-as ingyenes zöldszámán, a Lakossági Szolgáltatások Üzletág ügyfelei a 06/80-466-111-es ingyenes adatkommunikációs hibabejelentő zöldszámon, a BTD ügyfelei a 06/80-333-999-es ingyenes zöldszámon jelenthetik be. Telefax elérhetőség egyébként: a 06/80-460-329 számon.

### 4.2. Hibaelhárítás

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdja a hibabehatárolást. A hibát annak bejelentésétől számított 48 órán belül hárítja el.

### 4.3. A szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás nem teljesülése esetén fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben a vállalt éves rendelkezésre állás (97,5 %) a szolgáltatónak felróható okból a vállalt értéknél kevesebb, úgy a szolgáltató a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés egy évre számított havi előfizetési díjának összegéből a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget jóváír. (1%-os rendelkezésre állás csökkenésnél 1%-ot, stb.) Az analóg bérelt vonali szolgáltatás esetén az összeköttetés havi díja alatt a havi bérleti díj előfizetői hozzáférések (EH) havi díjával csökkentett mértéke értendő.

### 4.4. A szolgáltató késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke

A szolgáltató neki felróható késedelmes teljesítés esetén kötbér fizetésére köteles, a kötbér mértéke az alábbi:  
A fizetendő kötbér alapja késedelemmel érintett összeköttetések 5 havi bérleti díja. A kötbér mértéke a kötbéralap 0,3%-a naponta, de legfeljebb a kötbéralap 10%-a.

## 5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

Az analóg bérelt vonali szolgáltatás 2- vagy 4-huzalos interfészen az MSZ EN 300 448 és az MSZ EN 300 451 . szabványoknak megfelelő összeköttetés és előfizetői interfész jellemzőket biztosít, azzal a feltétellel, hogy a bérlet az MSZ EN 300 450 és az MSZ EN 300 453 szabványokban megadott interfészű végberendezésekkel kapcsolódhat az előfizetői interfész pontra.

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

4119 számú „béreltvonali Avp-i sávszűrő

## 6. A szolgáltatások díja

### 6.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat a biztosított kéthuzalos, illetve négyhuzalos előfizetői áramkörök száma alapján kell felszámítani.

### 6.2. Havi díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett hónap elején esedékes díj, amelyet az előfizető az erőforrások rendelkezésre tartásáért és használatáért fizet. Előfizető a megkötött előfizetői szerződés alapján legalább egyhavi előfizetési díj megfizetésére kötelezett abban az esetben is, amennyiben a szolgáltatás tényleges igénybevétele nem érte el az egy hónapot.

### 6.3. Forgalmi díjak

A bérelt vonali szolgáltatásnak nincs forgalmi díja.

### 6.4. Eseti (adminisztrációs) díjak

A jelen függelékben nem szabályozott kérdésekben a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltétel törzsszövegében rögzítettek az irányadóak. A jelen függelék a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltétel szerves és elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben a jelen függelék és az általános szerződési feltétel törzsszövege között ellentmondás van, úgy ebben az esetben a függelékben írtak az irányadóak.

## Mellékletek

1. sz. melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. analóg bérelt vonali szolgáltatásainak díjai

# Általános szerződési feltételek

Függelék

## 4. sz. függelék 1. sz. melléklet

### A Magyar Telekom Nyrt. analóg bérelt vonali szolgáltatásainak díjai

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

#### 1. Egyszeri díjak

A fizetett egyszeri díjak nem beruházási hozzájárulás jellegűek, azaz a szolgáltató bevételeit képezik, és nem kerülnek visszatérítésre. Amennyiben egy analóg bérelt vonal esetében a Magyar Telekom Nyrt. az előfizetői szakasz(oka)t is biztosítja a megrendelőnek, az egyszeri díjat a biztosított kéthuzalos, illetve négyhuzalos előfizetői áramkörök száma alapján kell felszámítani.

1 db kéthuzalos előfizetői áramkör díja	106 090 Ft
1 db négyhuzalos előfizetői áramkör díja	322 230 Ft

Ennek megfelelően a Magyar Telekom Nyrt. a következő díjakat alkalmazza:

Kéthuzalos csatlakozás esetén	
1 db Magyar Telekom Nyrt. által biztosított előfizetői szakasz	169 090 Ft
2 db Magyar Telekom Nyrt. által biztosított előfizetői szakasz	338 180 Ft
Négyhuzalos csatlakozás esetén	
1 db Magyar Telekom Nyrt. által biztosított előfizetői szakasz	322 230 Ft
2 db Magyar Telekom Nyrt. által biztosított előfizetői szakasz	644 460 Ft

Amennyiben egy analóg bérelt vonal egyik, vagy mindkét végpontján a megrendelő (nem a szolgáltató, tehát nem a Magyar Telekom Nyrt. és nem egy társszolgáltató) saját maga biztosítja az előfizetői szakasz(oka)t, az egyszeri díjat egyedi díjazás alapján kell felszámítani. A fent meghatározott egyszeri díjakon felül nem számítunk fel külön szerelési díjat, ha az utolsó tápfej és az előfizetői hozzáférési pont légvonalban mért távolsága 200 m-en belül van.

Ha tehát a Magyar Telekom Nyrt. egy analóg bérelt összeköttetést biztosít a megrendelőnek, a teljes összeköttetés egyszeri díja 338 180,- Ft 2 huzalos csatlakozás esetén, és 644 460,- Ft 4 huzalos csatlakozás esetén.

# Általános szerződési feltételek

## Függelék

## 2. Havi díjak

Előfizetői szakasz díja	
Kéthuzalos előfizetői áramkör esetén	16 860 Ft
Négyszuzalos előfizetői áramkör esetén	33 710 Ft
Átviteltechnikai csatorna esetén	30 250 Ft
Átkérő szakasz díja	
Kéthuzalos előfizetői áramkör esetén	11 980 Ft
Négyszuzalos előfizetői áramkör esetén	23 930 Ft
Csak egyazon épületen belüli központközi áramkör(öke)t tartalmazó átkérő szakasz esetén	díjmentes
Primer körzeti szakasz díja	
Primer körzeti szakasz díja	27 930 Ft
Helyközi szakasz díja	
Területileg szomszédos primer körzetek között	77 350 Ft
Területileg nem szomszédos primer körzetek között	107 420 Ft

Amennyiben valamelyik szakasz a Magyar Telekom Nyrt. és egy másik szolgáltató tulajdona, úgy a Magyar Telekom Nyrt. adott szakaszra megállapított díjrésze a teljes szakaszdíjnak a felével egyenlő.

A Magyar Telekom Rt-t illető havi díj a Magyar Telekom Nyrt. által biztosított szakaszok, vagy szakaszrészek havi díjainak összege.

## 3. Szerződésmódosítás díjai

### 3.1. Előfizető nevének változása

A bérelt vonali szerződésben szereplő előfizető nevének változása nem díjköteles, ha az előfizető személye nem változik, vagy helyébe annak jogutódja lép. Minden más esetben csak új szerződés kötéséről beszélhetünk, melynek díjazása új bérelt vonal létesítésének megfelelően alakul (vagy egyedi díjazás keretében állapítható meg).

### 3.2. Végpont áthelyezés

A Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területén a végpont házon belüli áthelyezése esetén a felhasználónak a ténylegesen felmerült szerelési költségeket kell kiegyenlítenie.

Társszolgáltató szolgáltatási területen a végpont áthelyezése esetén a társszolgáltató által felszámított díjat kell az ügyfél felé továbbszámolni.

Ha az előfizető létesítéskor egyszeri díjat fizetett, akkor az adott végpont házon kívüli áthelyezésekor egyszeri áthelyezési díjat kell fizetnie. Az áthelyezés egyszeri díjának mértéke az áthelyezés során felszerelt analóg bérelt vonal áthelyezésekor érvényes egyszeri díjának harmadával egyenlő.

Egyazon összeköttetés két végpontja áthelyezése esetén fél évnek kell eltelnie. Amennyiben fél évnél rövidebb idő alatt történik meg a második végpont áthelyezése, ebben az esetben az előfizetőnek az új bekapcsolás esetén felszámítandó egyszeri díjat kell megfizetnie.