

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## Tartalomjegyzék

VI. fejezet .....	2
<b>Minőségi minimál- és célértékek, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere – a hibaelhárítással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek .....</b>	<b>2</b>
1. A szolgáltatás minőségi minimál- és célértékei és értelmezésük .....	2
2. A hibaelhárítással kapcsolatos jogok és kötelezettségek .....	2
3. Nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük .....	4
4. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere.....	4

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## VI. fejezet

# Minőségi minimál- és célértékek, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere – a hibaelhárítással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

## 1. A szolgáltatás minőségi minimál- és célértékei és értelmezésük

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi minimál –és célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Általános Szerződési Feltételek függelékének VI. fejezete tartalmazza. Ezen minőségi célértékek a szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

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

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy

- a beszéd folyamatosan érthető legyen;
- a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne forduljon elő;
- a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax és adatátviteli kapcsolatot (különösen az Internet elérést) olyan minőségben köteles biztosítani, hogy

- lehetővé tegye a legalább 9600 bit/s sebességű adatátvitelt, a felhasználó számára hasznos és az adatátvitelhez szükséges kiegészítő információk összességére,
- az adatátvitel bit-hibaaaránya ne legyen rosszabb, mint  $10^{-4}$ .

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a jelen ÁSZF Törzsrész V. fejezetében rögzített határidőn belül létesíti. A késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után kötbér fizetésére köteles. A kötbérrel kapcsolatos részletes szabályokat a jelen ÁSZF Törzsrész VII. fejezete tartalmazza.

## 2. A hibaelhárítással kapcsolatos jogok és kötelezettségek

(Módosítva: 2009.07.01-jén)

### A hibabejelentő elérhetősége

Az előfizető az észlelt meghibásodást a szolgáltató által a hét minden napján, az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen illetve a nap 24 órájában biztosított és díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be.

A hibabejelentés a következő hibabejelentő számokon történhet: 1412, illetve 1435/1400 ügyfélszolgálati számon.

A hibabejelentő munkahelyekre beérkezett hívásokat a szolgáltató 120 másodpercen belül fogadja. (minőségi célérték, amelyet a hívások 75 %-ában vállal a szolgáltató. )

### A hibabejelentések elintézési rendje

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Készítés dátuma: 2009.07.01.

Utolsó módosítás: 2009.10.01.

File neve: Telefon ÁSZF Törzsrész VI. fejezet (09 10 01). doc

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Szolgáltató a hibabejelentéseket az előfizető részére visszaigazolja és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi. Szolgáltató a bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Szolgáltató a hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását és a bejelentést követő 72 órán belül előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indoklással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a valószínűleg bizonyult hiba elhárításra került,
- a hiba kijavítása - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható - .

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Amennyiben az előfizető által bejelentett hiba a szolgáltató vizsgálata alapján valószínűleg bizonyult, szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani. A hibaelhárítási idő az ingyenes segélyhívó számokkal (104, 105, 107, 112) kapcsolatos bármely meghibásodás esetén legfeljebb 12 óra.

Nem számít valószínű hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen ÁSZF szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha az előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a szolgáltató képviselője nem tud az érintett ingatlanra bejutni, egy értesítés eredeti példányán tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani a hibaelhárítás céljából a hálózatához történő hozzáférést. 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. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Amennyiben a szolgáltató hibabejárató vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek a jelen Általános Szerződési Feltételek V. fejezetében meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizetőt a szerződés megszűnésének 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az V. fejezetben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható. Amennyiben a szolgáltató a valószínűleg bizonyult hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül nem hárítja el, köteles előfizetőnek az alábbiak szerint kötbért fizetni (az előfizetőnek kötbér a hibás teljesítés – azaz a hibabejelentést követő 72. órát - minden megkezdett napjára jár, függetlenül attól, hogy az munkanap vagy munkaszüneti nap):

- Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Készítés dátuma: 2009.07.01.

Utolsó módosítás: 2009.10.01.

File neve: Telefon ÁSZF Törzsrész VI. fejezet (09 10 01). doc

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Gyengébb minőségű, de még igénybe vehető a szolgáltatás, ha

- a modem adatátvitel sebessége nem teszi lehetővé a legalább 9600 bit/s sebességű adatátvitelt, a felhasználó számára hasznos és az adatátvitelhez szükséges kiegészítő információk összességére, de 4800 bit/s-nál magasabb.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezeték szakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrésze, ahol az előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

A közvetítő-választással igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos speciális hibaelhárítási szabályokat a jelen Általános szerződési feltételek VIII. fejezete tartalmazza.

## 3. Nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük

(Módosítva: 2005. 07. 04-én)

A szolgáltató által működtetett nyilvános távbeszélő állomásokon keresztül az alábbi szolgáltatásokat teszi lehetővé:

- a) telefonszolgáltatás,
- b) ingyenes segélyhívás,
- c) a szolgáltató által üzemeltetett távbeszélő hibabejelentő szolgáltatás,
- d) beszédalapú tudakozó szolgáltatás,
- e) visszahívhatóság.

Szolgáltató a nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás vonatkozásában bejelentett és valósnak bizonyult hibát köteles a bejelentést, illetve a tudomásulvételt követő 72 órán belül elhárítani, kivéve az ingyenes segélyhívás szolgáltatás folyamatos igénybe vehetőségét akadályozó hibát, melyet 12 órán belül köteles elhárítani.

A szolgáltató köteles – az elvárhatóság elvének megfelelően folyamatosan és fokozott gondossággal – a nyilvános telefonállomást rendeltetésszerű használatra alkalmas (üzemképes) állapotban tartani.

Egy közterületi nyilvános állomás akkor minősül üzemképesnek, ha rajta hívás kezdeményezhető és lefolytatható, vagyis az alábbi funkciók megvalósulnak:

- van tárcsahang,
- érme vagy kártyaazonosítás,
- meghatározott tarifa szerinti érme-bevételezés, vagy egységleírás,
- a hívómű megfelelő működése,
- kielégítő átviteltechnikai minőség.

## 4. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékek teljesülésének mérési módszerét a függelék tartalmazza. Abban az esetben, amikor az adott szolgáltatás minőségi mutatójára a Szolgáltató egyetlen érték szerepeltet, azt úgy kell tekinteni, hogy az adott szolgáltatás minőségi követelménye tekintetében a minimál érték és a célérték egybeesik.