

MOL mobile Általános Szerződési Feltételek

6. melléklet

Minőségi célértékek

1. sz. táblázat

| Előfizető által érzékelt hibajelenség | Lehetséges okok | Javítási hely: E: előfizetőnél, Sz: Szolgáltatónál | A szolgáltatóra vonatkozó szabvány (R. 3. § (3) bekezdése alapján) | Előfizető célszerű reakciója Ef: előfizető | Üzemeltetői tevékenység | Vállalt hibaelhárítási idő | A hibás teljesítés jogkövetkezménye |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| A hálózat nem elérhető | SIM hiba | E | MSZETS 300 509 | Ef: telefonos ügyfélszolgálaton hibát jelent | csere | 3 munkanap | K |
| A hálózat nem elérhető | Hálózat hiba | Sz | ETSI TR 101 631; ETSI ETR 103 | Ef: hibát jelent | vizsgálat, javítás | azonnal, a hiba jellegétől függően változó, de max. 1 munkanap | K |
| A hálózat nem elérhető | Részleges hálózat kimaradás | Sz | - | Ef: hibát jelent | vizsgálat, javítás | 72 óra | K |
| Szolgáltatás ideiglenesen szünetel | Hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása | Sz | - | Ef: hibát jelent | karbantartás | évi 4 óra | K1 |

Jelölések a táblázatban:

Eht: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

Eszt: 2/2015. (XI.1.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

R: 13/2011 (XII.27) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

K: Az Előfizetőt kötbér illeti meg jelen ÁSZF 7.4 fejezetében foglaltak alapján, az ott meghatározottak szerint

ÁSZF: MOL mobile Általános Szerződési Feltételek Törzsszövege

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 2/2015. (XI.1.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Értelmező kiegészítések az 1. sz. táblázatban meghatározott minőségi mutatókhoz:

¹ Kötbér fizetésére jelen ÁSZF Törzsszövegének 7.4. pontja alapján kerül sor, azzal a különbséggel, hogy a kötbér mértéke minden késedelmesen eltelt óra alapján számítandó.



SIM hiba

Olyan, a használatnak fel nem róható módon bekövetkezett, a mobilkészülékkel tapasztalható és annak rendeltetésszerű használatát lehetetlenné tevő hiba, mely a SIM meghibásodásából ered. SIM hibáról vagy annak meghibásodásáról beszélünk akkor is, ha a SIM-en látható sérülés, törés, repedés van, melytől annak mobilkészülékkel történő rendeltetésszerű használata már nem lehetséges.

Hálózathiba

A Szolgáltató hálózatában keletkezett olyan meghibásodás, melynek eredményeképpen a mobil rádiótelefon szolgáltatás a teljes hálózatban elérhetetlen, az előfizetői forgalom kezelése a teljes hálózatban szünetel.

Részleges hálózat kimaradás

(a 27/2004 IHM rendeletben foglaltakkal összhangban)

A mobil rádiótelefon szolgáltatás beszédhívás távszolgáltatásban olyan meghibásodás, amely - az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével - a bázisállomás-vezérlőkhöz (BSC-khez) tartozó vagy annál nagyobb kiterjedésű területeken nappal a szolgáltatás 1 (egy) órát elérő vagy meghaladó leállását, éjjel a 2 (kettő) órát elérő vagy meghaladó leállását eredményezi, valamint a mobil kapcsolóközpontokat érintő meghibásodások.

A meghibásodás nem okozza a beszédhívás szolgáltatást megvalósító rendszerek teljes leállását, a hiba által nem érintett előfizetők számára a forgalomkezelés folyamatos.

Szolgáltatás ideiglenesen szünetel

(ÁSZF Törzsszöveg 5.1 és Eht. 136 § (1) bekezdés a) pontja alapján)

Országos területen a mobil rádiótelefon szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése. A karbantartás miatti leállások éjfél és hajnali 5 óra között lehetnek, és nem haladhatják meg a havi 1 órát, valamint évente a 4 órát.

2. sz. táblázat Szolgáltatásminőségi mutatókra vállalt egyedi célértékek

| Egyedi minőségi mutató megnevezése | Vállalt célérték |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mobil rádiótelefon szolgáltatás | |
| Telefonszolgáltatás beszédminősége**** | >2,7 az esetek 95%-ában |
| Mobilinternet szolgáltatás | |
| Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje | 72 óra |
| Garantált le/feltöltési sebesség az egyes csomagkapcsolt technológiák szerint | 2G/GPRS*:0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G (R99)**: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G/HSDPA/HSUPA***: 0 Mbit/s/0 Mbit/s |
| A kínált sávszélesség (Az adott szolgáltatás esetén az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa)*** | 30/10 Mbit/sec(A kínált sávszélesség a szolgáltató 3G/HSDPA/HSUPA hálózatán érhető el) |

* Szolgáltató a 2G/GPRS le-és feltöltési sebesség célértékeket országos területi lefedettségben (99,6%) biztosítja. A lefedettségi térkép a <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil/lefedettség> honlapon tekinthető meg.

** Szolgáltató a 3G/HSDPA/HSUPA le-és feltöltési sebesség célértékeket a <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil/lefedettség> honlapon elérhető 3G/HSPA lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.

*** A kínált sávszélesség elérhetősége elsődlegesen az adott lefedettségi területen elérhető technológiáktól függ. Az előfizető által tapasztalt sebesség érték függ a megfelelő képességű, az adott technológiát támogató készülék meglététől és attól, hogy az adott ponton támogatja-e a hálózat azt a sebességet, valamint a rádiós és forgalmi körülményektől.

**** Az ITU-T P862.1 szabvány szerint a beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely beszédmodellen alapul.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat, a hálózati célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja (www.telekom.hu) 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.