



EGYÜTT. VELED

## Lakossági Általános Szerződési Feltételek

4/A Melléklet

# A mobil szolgáltatások minőségi célértékei

**MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Cg. 01-10-041928 szám alatt





## Tartalomjegyzék

1. sz. táblázat .....	3
2. sz. táblázat Szolgáltatásminőségi mutatókra vállalt egyedi célértékek .....	4
3 sz. táblázat Internet – és a kapcsolódó szolgáltatások megkezdésére vállalt célértékek .....	5

**1. sz. táblázat**

Előfizető által érzékelt hibajelenség	Lehetséges okok	Javítási hely: E: előfizetőnél, Sz: Szolgáltatónál	Releváns rendelkezések	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	ÁSZF 2a melléklet, 2.3. Eszr. 22. § (4)	MSZETS 300 509	Ef: személyes ügyfélszolgálaton kéri a cserét.	csere	1 munkanap	K
A hálózat nem elérhető	Hálózat hiba	Sz	Eszr 22. § (4)	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	Eszr 22. § (4)	-	Ef: hibát jelent	vizsgálat, javítás	72 óra	K
Szolgáltatás ideiglenesen szünetel	Hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása	Sz	Eht. 136. § (1) a)	-	Ef: hibát jelent	karbantartás	évi 4 óra	K <sup>1</sup>
Számla hibás	Adminisztrációs hiba	Sz	Eht 138. § (6);	-	Ef: bejelentés, díjreklamáció		bejelentés elbírálásától számított max. 30 nap	késedelmi kamat

Jelölések a táblázatban:

**Eht:** 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**Eszr:** 2/2015. (III.30.) 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 a Lakossági ÁSZF 7. fejezetében foglaltak alapján, az ott meghatározottak szerint (Eszr.9. §)).

**ÁSZF.:** A Magyar Telekom Nyrt. lakossági előfizetők részére nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános szerződési feltételei

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 2/2015. (III.30.) 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 (kötbér))

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:

**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.

<sup>1</sup> Kötbér fizetésére a Lakossági ÁSZF 7. pontja alapján kerül sor, azzal a különbséggel, hogy a kötbér mértéke minden késedelmesen elterelt óra alapján számítható.



### Hálózat hiba

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 5.1.2. és Eht. 136 § (1) bekezdés a) pontja alapján)

Országos területen a mobil rádiótelefon szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése. A karbantartás miatti leállások éjjel 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

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/	Kínált sávszélesség eléréséhez szükséges technológia.
A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése	R. 6 - 7. §			
Telefonszolgáltatás beszédminősége	R. 7. § (1)	Az ITU-T P862.1 szabvány szerint a beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely beszédmodell alapján.	>2,7 az esetek 95 %-ában	
Garantált le/feltöltési sebesség az egyes csomagkapcsolt mobilinternet technológiák szerint	R. 2.§ (1) 6.	Adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által garantált sebességértékek.	2G/GPRS* coding scheme 2: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G (R99)**: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G/HSDPA/HSUPA**: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s LTE***: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s	
Garantált le/feltöltési sebesség HotSpot szolgáltatásnál.		Egy adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató a garantált sebességértékek elérését a mobilinternet szolgáltatás sajátosságaiból adódóan abban az esetben biztosítja, ha a környezeti viszonyokban nem áll fenn a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, a vállalt sebességértékek elérését befolyásoló, illetve akadályozó tényező, külső körülmény (pl.: a vasbeton, színezett üveg, hővisszaverő fólia, az adott cellában szokatlanul magas forgalom).	0,16 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	
A kínált sávszélesség általánosan az adatmennyiséget tartalmazó díjcsomagoknál (kivéve az alább felsorolt csomagoknál), valamint BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás esetében.	R. 2.§ (1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	30 Mbit/s / 10 Mbit/s	A kínált sávszélesség a szolgáltató 3G/HSDPA/HSUPA és LTE hálózatán érhető el.
A kínált sávszélesség Net&Roll M, Net&Roll L, Társkártya Net&Roll M és Társkártya Net&Roll L mobilinternet csomagoknál, valamint a Mozaik L, XL és XXL, Next M, Next L, Next XL és a Next XL Aranytárskártya, NetPlusz L, NetPlusz XL, NetPlusz XXL, Domino NetPlusz L, Domino NetPlusz XL, Domino NetPlusz	R. 2.§ (1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	300 Mbit/s / 50 Mbit/s	A kínált sávszélesség a szolgáltató LTE hálózatán érhető el.

Utolsó módosítás: 2018.12.15.

Hatálya: 2019.11.18.

File neve: Lakossagi\_aszf\_4a melleklet\_minosegi mutatok\_mobil\_20191118\_uj

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/	Kínált sávszélesség eléréséhez szükséges technológia.
XXL díjcsomagoknál, Turbo 1GB, Turbo 3GB, Domino Turbo 100MB, Domino Turbo 1GB, Domino Turbo 3GB adatopcióknál, Net 400 MB/ 1GB/ 4 GB/ 10GB/ 30 GB adatdíjcsomagok, Extra Net 200 MB/ Extra Net 1GB adatopciók				
A kínált sávszélesség HotSpot szolgáltatásnál.		Az adott szolgáltatás esetén az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	2,00 Mbit/s / 0,19 Mbit/s	
A kínált sávszélesség SZIP Mobilinternet szolgáltatás esetében	R. 2.§ (1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomaggal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a szolgáltatáshoz biztosított eszköz igénybevételével elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	30,00 Mbit/s 10,00 Mbit/s	A kínált sávszélesség a Szolgáltató LTE hálózatán érhető el.
A kínált sávszélesség Gyerekóra és Radar díjcsomag esetén		Az adott díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a szolgáltatáshoz biztosított eszköz igénybevételével elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség határa 32 kbit/s.	32 kbit/s 32 kbit/s	A kínált sávszélesség a Szolgáltató 2G, 3G, LTE hálózatán érhető el

- \* Szolgáltató a 2G/GPRS le- és feltöltési sebesség célértékeket országos területi lefedettségben (99,6%) biztosítja.
- \*\* Szolgáltató a 3G/HSDPA/HSUPA le- és feltöltési sebesség célértékeket az Ügyfélszolgálatán és Internet honlapján elérhető Telekom mobil 3G/HSPA lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.
- \*\*\* Szolgáltató az LTE le- és feltöltési sebesség célértékeket az Ügyfélszolgálatán és Internet honlapján elérhető Telekom mobil LTE lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.
- \*\*\*\* A kínált sávszélesség és a garantált sebesség 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, a díjcsomagokban maximált sebességértékektől és attól, hogy az adott ponton támogatja-e a hálózat azt a sebességet, valamint a rádiós és forgalmi körülményektől.

Az LTE hálózat a következő díjcsomagokkal vehető igénybe: Mozaik XS, S, M, L, XL, XXL, ikon 200 LTE, ikon 400 LTE, ikon 600 LTE, Aranytárcskártya Net&Roll XS+, Net&Roll XS, S, M, L, 4G és Aranytárcskártya Net&Roll L, Next S, M, L, XL és Next XL Aranytárcskártya, valamint ikon Net 2GB, Domino Surf, Domino 5, Domino Web, Domino NetPlusz S, M, L, XL, XXL, Arany és Platina, Domino NapiNet, MIX, EcoSurf, EcoMIX, Fun, Fun S., Domino Net&Roll, NapiNet, NetStart, Domino NetStart, GPRS WAP, Domino GPRS WAP.Like, Like 300

A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozóan a Szolgáltató által vállalt célértékeket, és azok teljesülésére vonatkozó adatokat a Szolgáltató az R. rendelkezéseinek megfelelően 2018. szeptember 1-jét követően az internetes honlapján teszi elérhetővé.

A hirdetésekben megjelenő le- és feltöltési sebesség mobil internet hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az Előfizető részére az adott előfizetői hozzáférési ponton a garantált és egyes esetekben a kínált le- és feltöltési sebesség értékeit foglalja magában [Mbit/s].

### 3 sz. táblázat Internet – és a kapcsolódó szolgáltatások megkezdésére vállalt célértékek

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
A Szolgáltatás nyújtásának megkezdése *	R. 12, §	A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.**	Mobilinternet szolgáltatás: 1 nap BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás: 30 nap t-email plusz szolgáltatás: 1 nap

A T-email alap szolgáltatásra, és az e-mail szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések a 10. sz. mellékletben találhatóak.

- \* A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére e mellékletben meghatározott időnél későbbi időpontban állapodnak meg.

Utolsó módosítás: 2018.12.15.

Hatálya: 2019.11.18.

File neve: Lakossagi\_aszf\_4a melléklet\_minosegi mutatok\_mobil\_20191118\_uj



\*\* Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Kizárt esetek:

- a) visszavont megrendelések,
- b) azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése-hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- c) számhordozás esete,
- d) az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- e) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- f) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- g) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.