

Az Általános Szerződési Feltételek változásának kivonata

2013 július 01

Társaságunk az Általános Szerződési Feltételeket 2013. július 01-es hatállyal az alábbiaknak megfelelően változtatja meg.

A tartalomjegyzék frissítésre került.

1.2 pont

A kunszentmártoni ügyfélszolgálat címe megváltozik a következőre:

Kunszentmárton, Móricz Zsigmond utca 2.

4.1 pont, minőségi mutatók a szabályozásnak megfelelően módosításra kerültek

Minőségi mutató megnevezése	Mértékegysége	ÁSZF hivatkozás	Célérték
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított határideje	nap	2.3	15
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	óra	6.1	72
szolgáltatás éves időbeli rendelkezésre állása	%	4.6.1	95
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező sikeresen felépült hívások esetén	%	-	75

Internet-szolgáltatásra alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények				
Szolgáltatás megnevezése		Mértékegysége	Célérték	
hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mbps], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;			letöltés	feltöltés
OptiX2012 csomagok	1/0,38	Mbps	0,50	0,19
	1,5/05		0,75	0,25
	2/0,5		1,00	0,25
	4/1		2,00	0,50
VHM csomagok	1/0,25		0,25	0,09
	2/0,37		0,38	0,13
	3/0,5		0,50	0,19
	5/1		1,00	0,25
	6/2		1,50	0,38
	8/3		2,00	0,50
Kábel (ETTH) internet	3/1		0,60	0,20
	4/2		1,00	0,50
	8/3		2,00	0,75
	10/4		2,50	1,00
	14/6	3,50	1,50	
	18/8	4,50	2,00	
	4/4	1,00	1,00	
	8/8	2,00	2,00	
	10/10	2,50	2,50	
	14/14	3,50	3,50	
	5/2	1,00	0,40	
	5/3	1,00	0,60	
8/4	1,60	0,80		

	10/5		2,00	1,00
	15/7		6,00	3,00
	5/5		1,00	1,00
	8/8		1,60	1,60
	10/10		2,00	2,00
Docsis	3/0,38		0,50	0,06
	6/0,5		1,00	0,13
	8/0,75		1,50	0,19
	10/1		2,00	0,25
Korábbi, már nem értékesített csomagok	Lásd korábbi ÁSZF-ek mellékleteként!			
Egyedi csomagok	Egyedi csomagoknál a garantált sávszélesség a névleges le- és feltöltési sebesség egyedi			

2. sz melléklet , a szabályozásnak megfelelően módosításra került.

Szolgáltatások havi díja

MDSL szolgáltatási csomagok	Optimo	Optima	Optiextra	Optimax
Böngészési sebesség Mbps	2/0,5	2/1	4/1	6/2
Havi díj (bruttó díj)	5.380.-	6.380.-	8.380.-	10.380.-
Folyamatos le- és feltöltés (Mbps)	1/0,38	1,5/0,5	2/0,5	4/1
Garantált sávszélesség (Mbps)	0,5/0,19	0,75/0,25	1/0,25	2/0,5

Vidékháló MDSL díjcsomagok elnevezése	VHM1	VHM2	VHM3	VHM5	VHM6	VHM8
Internet Böngészési Sebesség (Mbps)	1/0,25	2/0,37	3/0,5	5/1	6/2	8/3
Havi díj (bruttó)	4990.-	5900.-	6590.-	8490.-	10990.-	12990.-
Folyamatos le és feltöltés (Mbps)	0,5/0,19	0,75/0,25	1/0,37	1,5/0,5	3/1	4/1,5
Garantált sávszélesség (Mbps)	0,25/0,09	0,37/0,12	0,5/0,19	1/0,25	1,5/0,37	2/0,5

Docsis szolgáltatások díjai

Megnevezés	Jazz Docsis	Soul Docsis	Reggae Docsis	Funky Docsis
Elérhető max. le/feltöltés Mbps	3/0,37	6/0,5	8/0,75	10/1
Garantált le/feltöltés Mbps	05/0,06	1/0,13	1,5/0,19	2/0,25
Havi díj (bruttó)	4690.-	5690.-	7190.-	9190.-

ETTH ÁRJEGYZÉK

ETTH (Ethernet to the Home) szolgáltatási- és árjegyzéke **egyéni** és **üzleti** előfizetők részére
Aszimmetrikus ETTH Internet árlista

Megnevezés	Harrier	Phantom	Albatrosz	Tornado	Jumbo
Elérhető max. le/feltöltés Mbps	5/2	5/3	8/4	10/5	15/7
Garantált le/feltöltés Mbps	1/0,4	1/0,6	1,6/0,8	2/1	6/3
Havi díj (bruttó)	4.990.-	5.990.-	6.990.-	8.990.-	11.990.-

Szimmetrikus ETTH Internet árlista

Megnevezés	Hercules	TomCat	Concorde
Elérhető max. le/feltöltés Mbps	5/5	8/8	10/10
Garantált le/feltöltés Mbps	1/1	1,6/1,6	2/2
Havi díj(bruttó)	6.990.-	8.990.-	12.990.-

További elérhető ETTH csomagkínálat

Megnevezés	Jazz	Soul	Reggae	Funky	Rock n' Roll	Swing	Blues	R&B	Hard Rock
Sávszélesség Mbps	4/2	8/3	10/4	14/6	18/8	4/4	8/8	10/10	14/14
Garantált le- és feltöltési sebesség Mbps	1/0,5	2/0,75	2,5/1	3,5/1,5	4,5/2	1/1	2/2	2,5/2,5	3,5/3,5
Havidíj Határozatlan idejű szerződéssel	5 290 Ft	6 290 Ft	7 290 Ft	9 290 Ft	12 190 Ft	5 790 Ft	6 790 Ft	8 790 Ft	10 290 Ft

3.sz melléklet, a szabályozásnak megfelelően módosításra került.

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

3./ A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.



Kecskemét, 2012. május 31.