

Dokumentum azonosító:

**Yettel HiperNet L tarifacsomag díjcsomag**  
**Előzetes Tájékoztatás**  
**a Yettel Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás áráról**

Kedves Előfizetőnk!

A Yettel törvényi kötelezettsége, hogy az előírt formában és tartalommal az Előfizető rendelkezésére bocsássa a szolgáltatásaira vonatkozó előzetes tájékoztatást a szerződéskötést megelőzően. Ennek tartalma különbözhet aszerint, hogy milyen szolgáltatást, mely díjcsomag szerint és időtartamban, milyen díjfizetési módon (pl. számlás, kártyás) veszel tőlünk igénybe.

A jelen előzetes tájékoztatás az előfizetői szerződésed része, és az ÁSZF-ben foglalt, itt hivatkozott pontokban írt rendelkezésekkel együtt adja meg a szerződéses feltételeket.

Az előzetes tájékoztatás jogszabályban megkövetelt, igen részletes tartalmi elemeit az alábbiakban a megértést segítő kérdés-felelet formában adjuk meg.

**Mik a Yettel elérhetőségei (postal cím, telefonszám, elektronikus ügyintézési felületek)?**

**SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

Név: Yettel Magyarország Zrt.  
Székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.  
Levelezési címe: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.  
Cégjegyzékszám: 13-10-040409  
Központi Ügyfélszolgálat, Hibabejelentő telefonszám Yettel hálózathoz: 1220; hálózaton kívülről: +36 20 2000 000  
Honlap: [Yettel.hu](http://Yettel.hu)  
ÁSZF-ek elérhetősége  
Az ÁSZF a [Általános Szerződési Feltételek](#) - Yettel honlapon-, valamint valamennyi Értékesítési Ponton, melyek listája a [Táld meg a legközelebbi Yettel üzletet!](#) - Yettel oldalon található.  
Nyilvántartó cégbejegyzés: Budapest Környéki Törvényszék

Az elektronikus levelezés a <https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email> címen található elektronikus úrlapokon keresztül biztosított.

**A SZOLGÁLTATÁS ÉS JELLEMZŐI**

**Mik a megkötendő előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás lényeges tulajdonságai?**

A jelen előfizetői szerződés alapján a Yettel elektronikus hírközlési előfizetői szolgáltatásként helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatást, illetőleg - amennyiben releváns - műsorterjesztési és egyéb digitális szolgáltatást nyújt egyéni (lakossági) előfizetői számára. E szolgáltatásokat számlás fizetési módon, de többféle időbeli konstrukcióban lehet igénybe venni. A hírközlési szolgáltatásokat több díjcsomag (tarifacsomag, csatornacsomag) szerint lehet igénybe venni, emellett a Yettel kínál többféle kiegészítő szolgáltatást (pl. információs, internetbiztonsági szolgáltatások), valamint nem hírközlési járulékos szolgáltatásokat (pl. eszközök bérlete) is. Az ÁSZF 3.1. pontja bemutatja az előfizetői szolgáltatás keretében biztosított alapszolgáltatásokat (internetes adatforgalmazás) és az azok melletti kiegészítő szolgáltatásokat (pl. közvetített szolgáltatások).

Az alapvető szolgáltatásleírás az alábbi:

igénybevételi díjat utólag fizető (számlás) szolgáltatás esetén: a jelen szolgáltatástípus (internet, műsorterjesztés) függvényében a Yettel az adott díjcsomagban foglalt tartalom szerint teszi elérhetővé a szolgáltatást, a díjcsomagra meghatározott havidíj és esetleges egyéb díjak megfizetése ellenében. A megfizetendő díjakról a tárgyidőszakot követően az előfizető időszakonként (általában havonta) számlát kap, amelyet utóbb kell

befizetnie. A szolgáltatásra szóló előfizetői szerződést többféle időbeli konstrukcióban (határozatlan és hűségidős) kötheti meg az előfizető.

A szolgáltatás tartalmát, igénybevételi feltételeit, felhasználhatóságát az ÁSZF, valamint az ÁSZF 1/D. melléklet: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásai; illetőleg az ÁSZF 4. sz. melléklet adott akciós szolgáltatási leírásai tartalmazzák.

Az ÁSZF 8. melléklet tartalmazza a Yettel TV műsorterjesztési szolgáltatás és az amellé igényelhető további szolgáltatások tulajdonságait.

#### **Mik a Yettel kötelező és önként vállalt szolgáltatásminőségi célértékei?**

A Yettelre nézve a jogszabály alapján egyedi szolgáltatásminőségi célérték meghatározásának kötelezettsége az internet szolgáltatásra áll fenn:

- Maximális sebesség: az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat;
- Minimális sebesség: az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll;
- Rendes körülmények között elérhető sebesség: az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a jogszabályban meghatározott mértékben (naptári naponként legalább az idő 90%-ában) az előfizető rendelkezésére áll.

|                                                               |             |
|---------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Maximális letöltési sebesség</b>                           | 1000 Mbit/s |
| <b>Maximális feltöltési sebesség</b>                          | 300 Mbit/s  |
| <b>Minimális letöltési sebesség</b>                           | 300 Mbit/s  |
| <b>Minimális feltöltési sebesség</b>                          | 75 Mbit/s   |
| <b>Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség</b>  | 700 Mbit/s  |
| <b>Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség</b> | 210 Mbit/s  |

A szolgáltatás minőségére vonatkozó hálózati célértékek közül a Yettelre jogszabály alapján kötelező (pl. számlahelyességi panaszok száma), valamint a Yettel által önként vállalt minőségi mutatók (pl. hívásfelépítési idő) időszakonként az alábbi honlapon kerülnek közzétételre: <https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> - Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók.

A Yettel - amennyiben az a fentiekben nem szerepel - további egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.

#### **Mik a jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények: internet-hozzáférés szolgáltatás esetén: a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozóan?**

A Yettelre nézve a jogszabály alapján egyedi szolgáltatásminőségi célérték meghatározásának kötelezettsége az internet szolgáltatásra áll fenn: ezek a maximális, minimális és a rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség, amelyek a jogszabály keretei közötti megfelelő teljesítésért a szolgáltató felelősséggel tartozik. Ezeket az értékeket a jelen Előzetes Tájékoztatás fentebb, valamint az ÁSZF 1/D. és 7. mellékletei tartalmazzák.

A Yettel - amennyiben az a fentiekben nem szerepel - további egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.

#### **Mik a jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén: mik az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejére, a meghibásodási valószínűsége és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények?**

A szolgáltatás minőségére vonatkozó hálózati célértékek közül a Yettelre jogszabály alapján kötelező (pl. számlahelyességi panaszok száma), valamint a Yettel által önként vállalt minőségi mutatók (pl. hívásfelépítési idő) időszakonként az alábbi honlapon kerülnek közzétételre: <https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> - Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók.

A Yettel - amennyiben az a fentiekben nem szerepel - további egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.

**Határoz-e meg a Yettel az általa rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban bármely feltételt, a végfelhasználók Nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésében foglalt azon jogának sérelme nélkül, hogy választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak?**

A helyhez kötött internetes hírközlési hálózathoz - a Yettel, valamint a hálózati infrastruktúra tulajdonosa által biztosított hálózati eszközön kívül - kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely megfelel a hatályos irányadó szabványoknak és jogszabályoknak, valamint az azokban előírt megfelelőségi nyilatkozattal rendelkezik, a Yettel ÁSZF-jének vonatkozó rendelkezéseire figyelemmel. A Yettel fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy egyéb módon a hálózati biztonságot sértő, veszélyeztető hálózati eszközök hálózathoz történő kizárására.

A Yettel általánosan nem alkalmaz az előfizetői, felhasználói végberendezések használatával kapcsolatos korlátozást az internet szolgáltatással összefüggésben. Az egyes szolgáltatások esetében esetlegesen alkalmazott készülékkel kapcsolatos feltételeket az adott szolgáltatás, díjcsomagok leírásai tartalmazhatnak (normál felhasználási feltételek, pl. gépek közötti kommunikációra, ipari és üzleti célokra való alkalmazás), ugyanakkor azok nem a végfelhasználó által megválasztható eszközök, hírközlési végberendezések korlátozását jelentik, hanem általánosan a szolgáltatás, díjcsomag rendeltetéséből, felhasználási céljából fakadnak - ezáltal a TSM rendelet által garantált végfelhasználói jogokat nem érintik.

Az ÁSZF 4.4. és 13.3.2. pontjai, illetve 1/D. melléklete tartalmaznak ennek kapcsán további tájékoztatást, feltételeket.

#### **A szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét?**

Jogszabályi rendelkezések alapján a Yettel jogosult észszerű, az egyes adatforgalom-típusok közötti megkülönböztetés nélküli forgalomszabályozási intézkedések alkalmazására a mobil rádióhálózat, az azon nyújtott szolgáltatások és az arra csatlakozó felhasználói eszközök biztonsága érdekében, amelyek a szolgáltatás minőségére negatív hatással járnak. Ezen kívül a hálózati torlódás megelőzése, vagy már bekövetkezett hálózati torlódás hatásainak csökkentése érdekében jogosult a szolgáltatás minőségét (pl. az adatátviteli sebességet) is időlegesen csökkenteni, a szükséges mértékben és ideig.

A Yettel ezen intézkedései nem járhatnak a személyes adatok védelmére nézve hátrányos hatásokkal és nem jelenti az adatforgalmazás tekintetében sem a titkosság, adatvédelem vagy a hálózati biztonság szintjének csökkentését.

A fentiekre az ÁSZF 4.5.1. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

#### **Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet szolgáltatást?**

Minden esetben az előfizetésen érvényes díjcsomag feltételei határozzák meg azt, hogy az internetes adatforgalmazás korlátlanul vagy meghatározott mennyiségben, avagy egységnyi forgalmi díjas módon vehető-e igénybe, illetőleg - amennyiben releváns - a rendelkezésre álló adatkeret kimerítése után a szolgáltatás elérhető-e (pl. külön túlforgalmazási díj ellenében; sebesség csökkentése mellett).

Az internet szolgáltatásra (-elemre) vállalt sebességi és más szolgáltatásminőségi paraméterek határozzák meg, hogy adott típusú adat forgalmazása miként valósulhat meg a gyakorlatban (pl. a tarifacsomagban kínált internet szolgáltatás sebességkorlátozott, amellyel megfelelő hálózati körülmények és felhasználói eszköz esetében azonos helyszínen is eltérhetnek a használat során tapasztaltak, pl. válaszidő vagy tartalmak betöltődése kapcsán, mint egy más tarifacsomaggal megszokott esetben). Az egyes tarifacsomagok minőségi feltételeiről, a lehetséges felhasználási módjairól, ill. hogy azokkal mely típusú internetes forgalmak vehetők igénybe, az ÁSZF 7. melléklete tartalmaz részletes információkat.

A fentiekre az ÁSZF 4.5.2. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

#### **Az optimalizált szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát?**

A Yettel - a hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítását kivéve - bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra épülő (nem internet szolgáltatást jelentő) optimalizált szolgáltatásokat nem nyújt olyan módon, hogy azt az adott Előfizető a mobilinternet szolgáltatásra szolgáló előfizetésével együttesen (annak hívószámán keresztül), egyszerre veheti igénybe, ekként azok nem is befolyásolhatják hátrányosan a használt mobilinternet szolgáltatás elérhetőségét vagy általános minőségét.

A hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítása szintén nem befolyásolja hátrányosan a mobil internet szolgáltatás elérhetőségét, általános minőségét.

A fentiekre az ÁSZF 4.5.3. pontja tartalmazza szerződéses feltételként.

**A becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a TSM Rendelet 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását?**

A Yettel az ÁSZF-ben és az adott szolgáltatás típusánál, a kínált díjcsomagoknál határozza meg az internet szolgáltatásminőségi paramétereit, különösen a sebességi vállalásokat, adott átviteltechnológia szerinti bontásban. Az adott szolgáltatásminőség, sebesség elérésének mindenkor feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia, az azt támogató, szolgáltatói és előfizetői eszközök megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége. A sebességet befolyásoló tényezőket a Yettel az ÁSZF 7. mellékletében rögzíti.

A hirdetett, szerződésben szereplő és a ténylegesen tapasztalható sebességek közti jelentős eltérés nem jelenti az előfizetők számára biztosított alapvető internet-semlegességi jogok korlátozását (sem az információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, sem az Előfizető által választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára vonatkozóan), illetőleg a szolgáltatásminőség helyreállítására tett szolgáltatói intézkedések sem eredményeznek ilyet.

A fentiekről az ÁSZF 4.5.4. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

**Mik a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a fenti pontokkal összhangban megadott teljesítménytől?**

Amennyiben a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az Előfizetői Szerződésben vállalttól, úgy az Előfizető az ÁSZF 6.2.2. pontja szerint hibabejelentést tehet, panaszának kivizsgálását követően pedig rendelkezésre állnak az ÁSZF 6.6. pontjában írt jogvitás fórumok, igényérvényesítési lehetőségek.

A fentiekről az ÁSZF 4.5.5. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

## **DÍJAK, FIZETÉS**

**Mennyi az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összege? Miként történik a díjak számítása? Milyen ezen kívül felmerülő egyéb díjak, költségek lehetnek? Hogyan alakulnak a feltételek átalánydíjas szolgáltatások esetén, mit fedez az átalánydíj?**

**Milyenek a díjcsomagok? Mik a rendszeres díjak (különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj)?**

**Hogyan alakulnak a díjcsomagban foglalt hívások és üzenetek mennyisége, mennyi adatforgalmi keret? Ezeket a kereteken túl milyen további díjakkal, egységekkel kell számolnom?**

**A szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek mennyi a díja külön-külön, ha azokat a Yettel egymástól függetlenül is értékesíti?**

**Mi a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége?**

Az egyes Yettel által nyújtott szolgáltatások – adott fizetési mód szerint fizetendő – előfizetési (időszaki) díjait (különösen havidíjak), forgalmi díjait (különösen perc-, SMS- és adatforgalmi díjak), az egyes kiegészítő szolgáltatások díját (átalány-, illetve forgalmi díjas jelleggel) és valamennyi további szolgáltatásnyújtás során felmerülő, rendszeres vagy eseti díjtételt, illetőleg a szolgáltatáscsomagok egységes és ha értelmezhető, szolgáltatásonkénti díját – adóval növelt, bruttó összegben – az ÁSZF meghatározott részei tartalmazzák, valamint azok az Egyedi Előfizetői Szerződésben és a Szerződés-összefoglalóban is megtalálhatóak.

A Yettel az adott szolgáltatástípusok és fizetési módok tekintetében számos tarifacsomagot alkalmaz, amelyek nagyon részletesen meghatározzák a fenti díjtételeket, megadva az azokért igénybe vehető forgalmi mennyiségeket, kereteket is (szolgáltatáscsomag esetében az egyes elemekre külön is).

Az ÁSZF adott tarifacsomagra vonatkozó pontjai tartalmazzák a teljes, naprakész díjszabásokat és a további részletes tarifális feltételeket. A díjszabás naprakész elérhetősége: <https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>.

Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett tarifacsomagra vonatkozó díjak, költségek és kedvezmények az alábbiak:

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás |
|-------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Belépési díj</b>                                                               | 15000 Ft                                       |
| <b>Rendszeres díjak összesen</b>                                                  | 7990 Ft                                        |
| Yettel HiperNet L tarifacsomag                                                    | 9490 Ft                                        |
| Gyermekvédelmi Tartalomszűrő                                                      | 0 Ft                                           |
| <b>Kedvezmények</b>                                                               |                                                |
| Tarifahűség havidíjkedvezmény (1500 Ft)                                           |                                                |
| Időszakos kedvezmények                                                            |                                                |
| 30 napos tarifacsomag havidíjkedvezmény (100%)                                    |                                                |
| <b>Határozott időtartamra tekintettel adott kedvezmények</b>                      |                                                |
| Határozott időtartamra tekintettel adott egyszeri belépési díj kedvezmény mértéke | -15000 Ft                                      |
| Határozott időtartamra tekintettel adott egyszeri kedvezmény                      | 30 napos tarifacsomag havidíjkedvezmény (100%) |
| Határozott időtartamra tekintettel adott havi díj kedvezmény mértéke              | -1500 Ft                                       |

**Lehetséges-e és miként a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az Előfizető a fel nem használt mennyiségnek a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra való átvitele?**

A helyhez kötött internet szolgáltatás díjcsomagjai nem tartalmaznak adatforgalmi kereteket, azok adatmennyiségi megkötés nélkül használhatók.

**Melyek a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre? Mik a tételes számlamelléletekre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések?**

A Yettel a díjcsomagban, kiegészítő szolgáltatásokban foglalt tartalmak, valamint a számlaegyenlegnek a nyomon követésére többféle eszközt is kínál, például ügyfélszolgálati tájékoztatás keretében, de legteljeskörűbben a Yettel Alkalmazás, valamint más önkiszolgáló online ügyintézési felületei biztosítják a szolgáltatás tartalmának, havidíjaknak és az egyéb költségeknek a naprakész nyomonkövetését.

A Yettel a számla átláthatósága érdekében a honlapján számlamagyarázatot és további információkat, tájékoztatásokat tartalmazó aloldalt működtet, a számlaképet is részletesen bemutatva: <https://www.yettel.hu/gyik/szamlamagyarazat-tudnivalok/mi-mit-jelent-a-szamlan>

Az ÁSZF 6.4.4. pontja jelöli meg az önkiszolgáló ügyfélszolgálati eszközöket, ahol a fogyasztás nyomonkövethető, míg az ÁSZF 1/A. melléklet III.4.4. pontja a Számlainformáció részleteit tartalmazza.

A Yettel a Számlás Előfizetők részére kibocsátott – akár papíralapú, akár elektronikus – számlához külön igény nélkül csatolja a fizetendő díjakat a jogszabály szerinti bontásban feltüntető mellékletet (tételes számlamelléklet). Az elektronikus számlára vonatkozóan az ÁSZF 7.1.3.3. pontjában meghatározott formai és tartalmi szabályai, illetőleg az igénylésének és rendelkezésre bocsátásnak a feltételei a tételes számlamelléletekre is irányadóak.

**Hol található meg a feltételei annak, ha egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz a Yettel?**

Helyhez kötött internet szolgáltatás esetében a Yettel nem alkalmaz speciális díjszabási feltételeket egyes szolgáltatáselemek, adatforgalmak vonatkozásában.

**Hol érhetőek el az egyes szolgáltatások naprakész díjszabásai?**

Az ÁSZF 1/D. mellékletének adott tarifacsomagra vonatkozó pontjai tartalmazzák a teljes, naprakész díjszabásokat és a további részletes tarifális feltételeket. A díjszabás naprakész elérhetősége: <https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>

**A teljesítés feltételei, fizetési határidők**

Számlás szolgáltatás esetében az előfizető által megfizetendő díjakat a Yettel által a számlázási ciklust követően kiállított számlában kerül megállapításra, az előfizető általi választás szerint papíralapon vagy elektronikus számlaként történő rendelkezésre bocsátással. A Yettel számlázási rendszerének zártságát és helyességét a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja. Az előfizetői szerződés státuszát érintő változások (pl. megszüntetés, átírás, fizetési módok közti áttérés) esetén az előfizető az ezek időpontját megelőzően igénybe vett díjakat köteles megfizetni akkor is, ha azok kiszámlázására később kerül sor. Az előfizető köteles a számlát az azon szereplő fizetési határidőig megfizetni, amelynek eredménytelen eltelte esetében a Yettel az ÁSZF-ben

foglaltak szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja (pl. késedelmi kamat érvényesítése). Díjfizetésre a Yettel többféle módon is lehetőséget biztosít, amelyeknek függvénye az, hogy mikor minősül a számla kiegyenlítettnek. A számlázásra vonatkozó részletes szerződéses feltételeket, különösen a számlakibocsátás szabályait, a díjfizetés lehetséges módjait, a túlfizetés vagy a számlázottnál kevesebb összeg megfizetésekor követett eljárást az ÁSZF 7.1.3. és 7.2.1-2. pontjai tartalmazzák.

**Alkalmaz-e a Yettel és ha igen, milyen összegben használati díjat a szerződéskötéshez alkalmazott távollévők közötti kommunikációs eszköz igénybevételéért?**

A Yettel ilyen díjakat nem alkalmaz sem az online felületeinek használatáért (pl. Yettel weboldala, Yettel Fiók, Yettel Applikáció), sem a telefonos úton történő értékesítés vagy ügyfélszolgálati ügyintézés esetében (pl. Telefonos Ügyfélszolgálat).

**Hogyan alakul az eszközök visszaküldési költségének viselése, van-e bármilyen korlátozás az eszközök visszajuttatásával kapcsolatban?**

A felmondott előfizetői szerződéssel együtt az Előfizető által visszaszolgáltatott eszköz (mobilkészülék, bérelt eszközök stb.) visszajuttatásának költségét az Előfizető viseli; de az eszközök leadására díjmentesen lehetőség van személyesen is valamennyi Yettel Értékesítési Ponton.

**Hogyan alakul a szolgáltatásnyújtás megkezdését (aktiválását) követő elállás, felmondás esetében az időarányos díjak viselése?**

A hírközlési szolgáltatással kapcsolatban csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalmak díját, illetve az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások díját követelheti. A Yettel egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számít fel (ideértve azt is, ha határozott idejű szerződés felmondása történik).

**Automatizált döntéshozatal útján kerül-e sor a díjak megállapítására és személyre szabására?**

Az előfizetői szolgáltatások kedvezmények nélküli díjai a jelen előzetes tájékoztatásban megjelölt nyilvános díjszabások szerint nem személyre szabottan kerülnek megállapításra, azonban meglévő Yettel előfizetők esetében az egyes díjakhoz elérhető kedvezmények esetében a Yettel fenntartja a jogot arra, hogy azok mértékét személyre szabottan, akár automatizált döntéshozatal útján állapítsa meg.

**Szükséges-e az Előfizetőnek pénzügyi biztosítékot adnia a Yettelnek?**

Kizárólag előfizetői szolgáltatások igénybevétele esetében a Yettel nem alkalmaz az Előfizető által adandó pénzügyi biztosítékot, ugyanakkor esetileg pl. nagy értékű készülékértékesítéssel együttes előfizetői szerződéskötést vagy az előfizetői szerződésszegés miatti szolgáltatáskorlátozás feloldását előleg befizetéséhez kötheti, amelyről előzetesen részletesen tájékoztatja az Előfizetőt.

A Yettel által kérhető előleg feltételeit az ÁSZF 2.1, 5.2.4., 5.2.5., 6.4.3., 7.2.2. pontjai tartalmazzák.

## **A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

**Milyen időtartamra jöhet létre az előfizetői szerződés? A határozott időre szóló szerződés esetén mi a szerződés időtartama, mik a határozatlan időtartamúvá átalakuló szerződés feltételei, és a határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei? Mik a meghosszabbodás feltételei és a fogyasztó kötelezettségeinek legrövidebb időtartama?**

**Hogyan alakulnak a kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek?**

A jelen számlás előfizetői szerződés – adott tarifacsomagra vonatkozó üzleti feltételek alapján – határozatlan vagy határozott (12 hónap) időtartamra (hűségidő) jöhet létre.

Utóbbi esetben a hűségidő hossza egyben a fogyasztói kötelezettségek legrövidebb időtartama is. Ugyanakkor ez nem használati kötelezettség, az Előfizető ezen időtartam alatt akkor és olyan mértékben használhatja a szolgáltatást, amilyenben szeretné.

A hűségidő vállalása fejében (annak mértékében) a Szolgáltató – különösen a szolgáltatás előfizetési díjából vagy a szolgáltatással együtt értékesített készülék vételárából – kedvezményt nyújt; míg minimális használatához kötött kedvezményes feltételeket a Yettel nem alkalmaz.

A hűségidő lejártával (vagy az idő előtti megszüntetési díj megfizetésével) főszabályként a felek között új, határozatlan idejű előfizetői jogviszony jön létre változatlan hívószámra azzal, hogy az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben foglalt feltételeknél. A határozatlan idejű szerződést az előfizető bármikor, indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja.

Az előfizetői szerződés határozott időre (újabb hűségidőre) való meghosszabbításáról a Yettel és az előfizető szerződésmódosítással dönthetnek, az előfizető kifejezett elfogadásával, különösen például havidíj- vagy készülékvásárlási kedvezmény érdekében való új hűség vállalásakor.

Az ÁSZF 9. fejezete, és 12.5., 7.1.1. pontjai rendezik az ehhez kapcsolódó részletes feltételeket.

**Mik a határozott idejű előfizetői szerződés idő előtti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek (ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját -, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó feltételeket)?**

Helyhez kötött internet szolgáltatás esetében:

a) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését határozott időtartamra kötötte meg, és annak lejárta előtti megszűnés az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történt (különösen felmondás, vagy előfizetői szerződésszegés miatti Yettel általi felmondás), akkor az Előfizetőnek az alábbi költségei merülhetnek fel.

Az Előfizető a szerződés határozott időtartamának letelte előtti megszűnésekor a ténylegesen megkapott kedvezményeket köteles megtéríteni a Yettel számára. Amennyiben a határozott idő vállalására azért került sor, hogy a tarifacsomag havidíjából az Előfizető kedvezményt kapjon (tarifahűség), úgy a szerződés megkötésétől a megszűnésig terjedő eltelt időszakra kapott havidíjkedvezmények összegét és a további, hűségvállalásáért a havidíjból kapott díjkedvezmény (pl. díjmentes kipróbálási akció) köteles megtérítenie (tehát a havonkénti kedvezmény-összegek összeadódnak). Adott szerződéses és szolgáltatási konstrukció függvényében a ténylegesen igénybe vett kedvezmények egyéb körére is kiterjedhet a megtérítési kötelezettség, amelyet az előfizetői szerződés részletesen tartalmaz.

Az így megtérítendő kedvezmények a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a szerződés megszűnésének napjáig kerülnek felszámításra.

b) Amennyiben az Előfizető a jogszabály és az ÁSZF alapján jogosult az előfizetői szerződését a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, úgy azt a fent írt kedvezmények megtérítésének kötelezettsége (vagyis jogkövetkezmények) nélkül teheti meg.

Az ÁSZF 7.1.1. pontja tartalmazza a különféle kedvezményes konstrukciók részleteit, a 9.1. pont a számlás előfizetői szerződés időtartamával kapcsolatos rendelkezéseket.

A szolgáltatáshoz készülékvásárlás nem kapcsolódhat; a szolgáltató által átadott eszközök használatával kapcsolatos idő előtti megszűnés feltételeit pedig az előfizetői szerződés és külön eszközhasználatra vonatkozó szabályok rendezik.

**Az előfizetői szerződés alapján milyen időtartamra vonatkoznak az Előfizető kötelezettségei?**

Számlás előfizetői szerződés Egyéni (Lakossági) és Kedvezményes Dolgozói és Flottás Előfizetők esetében 11, 12 vagy 24 hónapos időtartamra (hűségidő) jöhet létre, amely azt jelenti, hogy az Előfizető erre az időtartamra vállalja, hogy a Yettel szolgáltatását igénybe veszi, annak díjait megfizeti és előfizetői kötelezettségeit teljesíti (amely vállalásért kedvezményekben részesül). A törvény alapján ugyanakkor ez nem használati kötelezettség, az Előfizető ezen időtartam alatt akkor és olyan mértékben használhatja a szolgáltatást, amilyenben szeretné.

## **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS**

**Mik az előfizető jogai hibás teljesítés esetén? Mely esetekben terheli a Yettelt kötbérfizetési kötelezettség (valamint ez esetekben mi az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja)?**

**Melyek az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre?**

Amennyiben a Yettel a szolgáltatást nem szerződésszerűen (késedelmesen vagy hibásan) teljesíti, illetőleg a szolgáltatásnyújtásban az Előfizető hibát tapasztal, úgy jogosult a hibabejelentésre és arra, hogy a Yettel a hibát a jogszabályban és az ÁSZF-ben foglaltak szerint elhárítsa. Joga van ezentúl panasz, kártérítési igény előterjesztésére, végső esetben pedig az előfizetés rendkívüli felmondására is.

Az Előfizető a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos bejelentéseit a Yettel jelen Előzetes Tájékoztatásban, valamint az ÁSZF 1.3. pontjában foglalt elérhetőségein jelentheti be. A hibabejelentést a Yettel 72 órán belül kivizsgálja és amennyiben a hiba szolgáltatói érdekkörbe tartozik, úgy azt elhárítja, valamint a kivizsgálásról és az elhárításról az Előfizetőt értesíti.

Az Előfizetőt a szolgáltatás hibás teljesítése esetében az alábbiak szerint illeti meg azonnali hatályú felmondási jog: amennyiben az általa bejelentett, szolgáltatással kapcsolatos minőségi hibát a Yettel a hibajavítási határidő eredménytelen elteltét követő 15 napig nem tudja elhárítani amennyiben 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan a szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést, melynek kapcsán a Yettel valós hibaelhárítást végzett; amennyiben a Yettel a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető a hírközlési jogszabályok alapján kizárólag a vagyoniában bekövetkezett kár megtérítésére jogosult, amellyel kapcsolatos kártérítési igényét írásban, a kár mértékét alátámasztó bizonyítékokkal együtt szükséges megküldenie a Yettel részére. A kártérítési igényre vonatkozó álláspontjáról a Yettel - kivizsgálást követően - 30 napon belül írásban ad választ.

Az ÁSZF 6.1. és 6.2. pontja tartalmazzák a hibabejelentés kezelését és a hibaelhárítás folyamatát részletesen, míg a szolgáltatásminőség miatti felmondásra vonatkozó feltételek az ÁSZF 12.4.2.2 pontjában szerepelnek. A kártérítési igények kezelésére az ÁSZF 6.2., 6.3.3. és 7.3. pontjai vonatkoznak.

Amennyiben a Yettel egy adott kötelezettségének elvégzésére a jogszabályokban meghatározott határidőt túllépi, úgy kötbérkötelezettség terheli az Előfizető irányában, a határidő eredménytelen elteltétől kezdve a szerződésszegő szolgáltatói magatartás megszűnésének napjáig.

A Yettel az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető számára, valamint az egyes esetekben ennek a kiszámítási módja a következő:

1. hibaelhárítással kapcsolatban:

1.1. ha az Előfizető által tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabehatárolásról az Előfizető értesítését elmulasztja. Kötbér mértéke az értesítési határidő elmulasztásától az értesítés tényleges megtörténtéig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti  $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 2\} * \text{megkezdett késedelmes napok száma}$ .

1.2. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást:

- a szolgáltatás minőségének romlásával, vagy mennyiségének csökkenésével lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti  $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 4\} * \text{megkezdett késedelmes napok száma}$ ;

- nem lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti  $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 8\} * \text{megkezdett késedelmes napok száma}$ .

2. szolgáltatásnyújtás megkezdésével kapcsolatban:

Ha az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére (aktiválásra) vállalt határidő:

2.1. nem teljesül, úgy a Yettel által fizetendő kötbér összege:

- ha az adott szolgáltatásra az ÁSZF-ben szerepel csatlakozási (belépési) díj, úgy a kedvezmény nélküli (csatlakozási díj / 15) \* késedelmes napok száma;

- csatlakozási díj hiányában a Számlás Előfizető által fizetett, az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli havidíj, illetve az Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetén az előre megfizetett  $[(\text{díj} / 30) * 8] * \text{késedelmes napok száma}$ .

2.2. a Yettelnek felróható, műszaki okból nem teljesül és erre tekintettel a Yettel az előfizetői jogviszonyt rendes felmondással megszünteti, a Yettel a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni, melynek összege:

- ha az adott szolgáltatásra az ÁSZF-ben szerepel csatlakozási (belépési) díj, úgy a kedvezmény nélküli (csatlakozási díj / 7,5) \* késedelmes napok száma;

- csatlakozási díj hiányában a Számlás Előfizető által fizetett, az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli havidíj, illetve az Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetén az előre megfizetett  $[(dij / 30) * 4] * késedelmes\ napok\ száma$ .

3. korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér:

Ha az Előfizető a szolgáltatáskorlátozás okát megszünteti és a Yettel a visszakapcsolást határidőben nem végzi el, úgy a kötbér mértéke visszakapcsolásig a  $(visszakapcsolási\ díj / 3) * késedelmes\ napok\ száma$  (amennyiben pedig a Yettel visszakapcsolási díjat nem számítana fel, úgy az EESZ alapján a visszakapcsolás időpontja szerinti, a Számlás Előfizető által fizetendő havidíj, illetőleg Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetén az előre megfizetett  $[(dij / 30) * 4] * késedelmes\ napok\ száma$ .

A Yettel általi kötbérfizetés esetén a Yettel tájékoztatja az Előfizetőt az őt megillető kötbér mértékről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról.

A Yettel a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Yettel kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján/ egyenlegén egy összegben jóváírja;
- az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetén a Yettel Értékesítési Pontján, egyéb esetben banki átutalással vagy postai úton megfizeti.

Az ÁSZF 7.4. pontja tartalmazza a kötbérfizetés részletszabályait.

Az Előfizető valamennyi ügyfélszolgálati csatornán bejelentést, illetve panaszt tehet, amennyiben a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezésével kapcsolatban a Szolgáltató által adott tájékoztatás tartalmát vagy a Szolgáltató intézkedését nem fogadja el. A bejelentésének és panaszának kivizsgálását követően, amennyiben a kapott válasszal és a Yettel által megtett intézkedéssel nem ért egyet, úgy azokkal szemben az ÁSZF-ben, jelen tájékoztatásban és a panaszra adott válaszban jelöltek szerint további jogorvoslattal élhet.

Az ÁSZF 4.3., ill. 6.3. pontjai tartalmazzák ezek részletszabályait.

**Mik a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak? Mennyi a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér? Milyen feltételekkel kell visszatéríteni az előre fizetett díjú szolgáltatás előfizetőjének megmaradt egyenlegével szolgáltatóváltás, számhordozás esetén?**

A Yettel nem számít fel díjat a szolgáltatóváltással, számhordozással összefüggésben. Ugyanakkor amennyiben ezek eredményeként a határozott idejű előfizetői szerződés annak lejártá előtt szűnik meg, úgy az idő előtti megszűnés díja terhelésre kerül, amely azonban nem a fentiek kezdeményezésével kapcsolatos díj.

Az Előfizető pénzbeli kompenzációra jogosult az alábbi esetekben:

- a) ha a szolgáltatóváltás során a Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is - nem a Szolgáltatóváltási Megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.

Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Nem jogosult az Előfizető kompenzációra, ha a Szolgáltatáskiesést vagy Késleltetést az Előfizető, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a Yettel részére nem tette lehetővé.

A Yettel kompenzáció összegét a Szolgáltatáskiesés vagy Késleltetés megszűnését követő 30 napon belül az ÁSZF 7.4. pontjában foglaltak szerint fizeti meg az Előfizetőnek.

Az ÁSZF 8.4. pontja tartalmazza mindezek részletszabályait.

**Mik a szerződéskötés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás feltételei?**

**Nyújt-e a Yettel karbantartási szolgáltatásokat, és ha igen, mik a kapcsolódó díjak?**

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatással összefüggésben ügyintézésre, bármilyen érdeklődés, igény vagy kifogás benyújtására jogosult a Yettel valamennyi személyes és távollévők között elérhető, illetőleg önkiszolgáló ügyfélszolgálati csatornáján. A Yettel fenntartja a jogot, hogy ügyfélazonosítási, adatvédelmi vagy más hasonló okból egyes ügyfélszolgálati csatornáin eltérően határozza meg az intézhető ügyek körét vagy az ügyintézés módját.

Az ÁSZF 6. fejezete tartalmazza az ügyfélszolgálati ügyintézés egyes módjainak (pl. panaszügyintézés, hibabejelentés) és egyes csatornái működésének, igénybevételének részletes leírásait.

Szerződéskötéssel együtt vagy azt követően az Előfizető az adott szolgáltatása, díjcsomagja mellé további kiegészítő szolgáltatásokat rendelhet meg (pl. kiegészítő adatcsomagok), igénybe vehet járulékos szolgáltatásokat (pl. internetbiztonsági csomag, eszközbérlet, Yettel TV), az adott szolgáltatási módját átválthatja (pl. kártyáról számlásra áttérés), illetőleg szabadon kérheti nyilatkozatainak, adatainak, számlázási és fizetési módjának változtatását - a Yettel mindenkor ÁSZF-jében és az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek, díjak stb. szerint.

Az ÁSZF 3.1. alfejezet rendezi az alap- és kiegészítő szolgáltatásokat, illetve 11. és 12. fejezete az előfizetői szerződésben foglaltak és a szolgáltatásnyújtás jelentősebb módosítását eredményező igények kezelésének szabályait.

Az ÁSZF adott szolgáltatásokat, díjcsomagokat leíró részei rendezik a kapcsolódó vagy megrendelhető kiegészítő szolgáltatásokat (főleg ÁSZF 1/A., 1/B. és 1/C. mellékletek III. fejezetei), valamint az időszaki és más jellegű akciókat, valamint a Yettel TV szolgáltatást (ÁSZF 4., ill. 8. melléklet).

Hírközlési előfizetői szolgáltatások esetében jótállást a Yettel nem alkalmaz. A Yettel az általa értékesített és más szerződéses konstrukcióban rendelkezésre bocsátott eszközök (különösen mobiltelefon, router) esetében bevizsgálási és javítási szolgáltatásokat kínál: a jogszabály alapján fogyasztó felé kötelező, díjmentes és piaci, díjköteles konstrukcióban is, mely utóbbi díjai esetileg kerülnek megállapításra, az Előfizetőnek szóló árajánlat keretében.

**Melyek a Yettel panaszkezelési módjai? Lehetséges a békéltető testülethez fordulás és az illetékes testületeknek mik az elérhetőségei?**

**Mi az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata?**

**Mik a lehetőségei és feltételei az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének?**

**Melyek az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testületek és egyéb szervezetek és mik az elérhetőségeik?**

**Mik a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok?**

**Van-e a Yettelle kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus, és miként lehetséges ezek igénybevétele?**

A Yettelhez panasszal az ÁSZF-ben megadott ügyfélszolgálati elérhetőségek bármelyikén fordulatsz, írásban, szóban vagy elektronikus megkereséssel is, amennyiben az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatban kifogásod vagy problémád támad.

Az előfizető lakó-, tartózkodási vagy székhelye szerinti békéltető testülethez fordulhatnak az egyéni előfizetők és a Fogyasztóvédelmi törvény szerinti egyes üzleti előfizetők a Yettelrel szembeni fogyasztói jogvita (pl. szerződéskötéssel, szolgáltatásminőséggel kapcsolatos ügyek) bírósági eljáráson kívüli egyezséggel való rendezése érdekében. Az eljárás feltétele, hogy az előfizető a panaszos ügyét a Yettelrel közvetlenül is megkísérelje rendezni előzetesen.

A panaszokat, kártérítési igényeket és egyéb ügyféli igényeket, bejelentéseket a Yettel a hírközlési és a fogyasztóvédelmi jogszabályi előírások és az ÁSZF-ben foglaltak szerint nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és határidőben megválaszolja, annak megoldására az előfizetőnek javaslatot, ajánlatot tesz vagy amennyiben azt alaptalannak ítéli meg, úgy elutasítás esetén tájékoztatást nyújt a további előfizetői jogokról, jogorvoslati lehetőségekről. Amennyiben az előfizető a vele szemben érvényesítendő díjakat, a számlázást vitatja, úgy a díjreklamációját szükséges mielőbb benyújtania, amelynek azonban a vitatott összeg kifizetésére vagy az esetleges behajtásra halasztó hatálya nincs.

A Szolgáltatónál elérhető panaszkezelési módokat az ÁSZF 6.3.1. pontja, a díjreklamáció kezelésére vonatkozó további különös rendelkezéseket a 6.3.2. pontja, míg a kártérítési igények kezelésének speciális szabályait a 6.3.3. és 7.3. pontja tartalmazza.

A hírközlési szolgáltatással összefüggő jogvita rendezését az előfizető peren kívüli eljárásban kezdeményezheti az ún. alternatív vitarendezési formában (pl. békéltető testület), előfizetői jogaival összefüggésben fordulhat a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, egyéb előfizetői érdeksérelem esetében pedig a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Ha a Yettelrel összefüggő jogvitát peren kívül nem lehetséges rendezni, úgy akár az Előfizető, akár a Yettel bírósághoz is fordulhat peres eljárás keretében.

Az ÁSZF 6.6. alfejezete tartalmazza, hogy az előfizető milyen a Szolgáltatóval szemben felforrult joga, jogos érdeke és jogvitája tekintetében kezdeményezheti a különféle eljárásokat; valamint pontosan megjelöli az eljárásra jogosult egyes hatóságokat, békéltető testületeket és egyéb szervezeteket, amelyek az előfizetői jogok érvényesítése körében hatáskörrel rendelkeznek, ezek: békéltető testületek, Média- és Hírközlési Biztos, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, általános hatáskörű fogyasztóvédelmi hatóságok, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, általános hatáskörű bíróságok. Az egyes hatóságok, szervezetek és a békéltető testületek mindenkor aktuális elérhetőségi adatait az ÁSZF 6. melléklete tartalmazza.

A határon átnyúló fogyasztói jogvita rendezésében a Yettel az Fgytv. és a vonatkozó jogszabályok által előírtaknak megfelelően részt vesz, az eljárás lefolytatására kijelölt békéltető testület(ek) előtt.

A Yettel a jogszabályi kötelezettségei alapján részt vesz a békéltető testületek előtt a fogyasztók által ellene indított, fogyasztói jogviták elbírálására vonatkozó díjmentes eljárásokban, amelyek esetében a békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Yettelrel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését (előzetes panasztétellel, amelyre adott válaszában a Yettel tájékoztatást nyújt az eljárásra illetékes békéltető testület elérhetőségeiről is).

A Yettel közreműködik a szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, Előfizetőket ért érdeksérelem kivizsgálására a Média- és Hírközlési Biztos előtt kérelemre indult, díjmentes eljárásokban is, amelyről szintén tájékoztatást ad a panasszal közvetlenül a Yettelhez forduló részére, amennyiben a panaszban foglaltak megoldása nem lehetséges.

#### **Vonatkozik-e a Yettel szolgáltatásaira kellékszavatossági és termékszavatossági kötelezettség, mik az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás feltételei?**

Az előfizetői szolgáltatások esetében nem relevánsak a termékszavatossági és jótállási szabályok, a kellékszavatosság tekintetében pedig az előfizetői szerződés megfelelő teljesítésére, különösen pedig a szolgáltatás minőségére vonatkozó szolgáltatói vállalások és azok sérelme esetén külön előfizetői jogok érvényesülnek.

Az előfizetőt a szolgáltatás hibás teljesítése esetén megilleti a hiba- és panaszbejelentés joga, amelyet a Yettel a vonatkozó jogszabályi előírások alapján vizsgál ki (ennek részletes szabályait az ÁSZF 6.2. pontja rendezi), illetve amennyiben a Yettel a hibaelhárítással kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget, úgy az előfizető kötbérre jogosult a szolgáltató részéről (az ÁSZF 7.4.1. pontja szerint). Az adott szolgáltatásnál (pl. helyhez kötött internet szolgáltatás) a jogszabályi előírások szerint amennyiben a szolgáltatásminőségi célértékek (pl. rendes körülmények között elérhető vagy minimális sebesség) nem teljesülnek, úgy szintén kötbérre jogosult az előfizető. Az előfizetői szolgáltatások minőségére vonatkozóan, illetve az értékesítés utáni - ügyfélszolgálati - szolgáltatásokra a jelen Előzetes Tájékoztató további része ad eligazítást, valamint az ÁSZF 3. fejezete tartalmazza a szolgáltatásminőségi feltételeket. Az egyes szolgáltatások, tarifacsomagok vonatkozásában a minőségi jellemzőket (különösen internet szolgáltatás sebessége, elérhető hálózati átviteli technológiák) az egyes szolgáltatás- és tarifaleírások, valamint az ÁSZF 7. melléklete tartalmazzák.

A Yettel hálózati szolgáltatásminőségi mutatói (amelyekre előfizetői egyedi jogosultságok nem vonatkoznak) a <https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> oldalon kerülnek közzétételre.

A Yettel által külön szerződéses feltételek alapján nyújtott digitális szolgáltatások esetében megilletik az előfizetőt továbbá az ilyen szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályban előírt jogosultságok (pl. előadási vagy rendkívüli felmondási jog), amelyeket a vonatkozó igénybevételi feltételeink részletesen tartalmaznak.

#### **TOVÁBBI RENDELKEZÉSEK**

**Milyen intézkedéseket és milyen eljárásrendben tesz a Yettel a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében (a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából)?**

A Yettel a hírközlési jogszabályokban foglalt kötelezettségeinek eleget téve folyamatosan figyelemmel kíséri az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával, a hálózat és az azon keresztüli hívás-, üzenet- és adatforgalmak biztonságával kapcsolatos információ- és infrastruktúra biztonsággal kapcsolatos körülményeket, és együttműködik az állami eseménykezelő központokkal a felmerülő biztonsági események kapcsán.

Amennyiben a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden szükséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy tájékoztassa az Előfizetőt az általa megteendő intézkedésekről, amellett, hogy a Yettel maga is megtesz mindent a védelem érdekében és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítására.

A Yettel a biztonsági események bekövetkeztekor azonnal intézkedik a sérülékenységi feltárásáról és elhárításáról, majd elvégzi nyilvántartásba vételi, hatóságok felé fennálló bejelentési és az Előfizetők irányában esetlegesen szükséges értesítési feladatait.

Amennyiben a Yettel által kezelt előfizetői személyes adat megsértésének esete következik be, úgy a Yettel teljesíti az ilyenekre előírt nyilvántartási, hatósági bejelentési és az eset kezelése, várható hasonló esetek megelőzésére irányuló intézkedéseit.

Az ÁSZF 4.3. pontja részletezi a szolgáltatói kötelezettségeket ennek kapcsán, valamint az ÁSZF 2. melléklet V. fejezete tartalmaz tájékoztatást a hálózaton továbbított közlések és a kezelt személyes adatok biztonságáról.

**Mik a szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek?**

Amennyiben az Előfizető a jogszabály, valamint az ÁSZF alapján jogosulttá válik a szolgáltatáscsomagba tartozó egyes szolgáltatásainak felmondására, úgy a megszüntetési jogosultságát a szolgáltatáscsomag egészére is gyakorolhatja.

Az Előfizetőnek lehetősége van a szolgáltatáscsomagba tartozó egyes szolgáltatásainak egymástól független megszüntetésére is, így például a szolgáltatáscsomag keretében igénybe vett hangalapú számlás előfizetés melletti műsorterjesztési Yettel TV szolgáltatását szabadon megszüntetheti, az arra irányadó mindenkorai feltételek szerint.

Ugyanakkor a járulékos szolgáltatások esetében (amelyeknél az alap előfizetés megléte nélkül a ráépülő kiegészítő vagy járulékos szolgáltatás nem értelmezhető vagy nem működhet, pl. Netpajzs szolgáltatás, Készülékbiztosítás, Yettel TV szolgáltatás) az alap előfizetés megszüntetése maga után vonja ezen, szolgáltatáscsomagot képező további szolgáltatások megszűnését is.

Az eszközvásárláshoz vagy -bérléshez kapcsolódó megállapodások (pl. részletvételi megállapodás, Készülékbiztosítás, eszközbérleti szerződés) mindig kötődnek ahhoz az alapszolgáltatáshoz, amelyhez kapcsolódóan az Előfizető számára az eszköz rendelkezésre bocsátásra került, így ezen szolgáltatások megszüntetése magával vonja ezen kapcsolódó megállapodások megszűnését is.

A vonatkozó igénybevételi feltételek pontosan megjelölik, hogy mely szolgáltatás képez az alap előfizetéshez, szolgáltatáshoz képest kiegészítő vagy járulékos szolgáltatást, és ekként önmagában nem vehető igénybe.

**Hol érhető el a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a GDPR 13. cikkére?**

A Yettel a jogszabályok által előírtak szerint történő adatkezelésre vonatkozóan az irányadó alapvető szerződéses rendelkezéseket az ÁSZF 2.2. pontjában, ill. 10. fejezetében, részletes szabályait - ideértve különösen a kezelt adatok fajtáit, az adatkezelés célját, jogalapját és időtartamát, az egyes adatkezelési tevékenységekkel összefüggő speciális előírásokat - pedig az ÁSZF 2. melléklete (Adatkezelési tájékoztató) tartalmazza.

A fent megjelölt irányadó rendelkezésekhez kapcsolódóan a Yettel Adatvédelmi Nyilatkozata nyilvánosan elérhető az alábbi honlapon: <https://www.yettel.hu/jogi-kozlemeny/adatvedelem>.

**Mik a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei, és hol található az ezekkel kapcsolatos aktuális információk?**

**A Yettel érdekkörébe tartozó, végfelhasználóknál kihelyezett eszközök miként működnek együtt és teszik lehetővé a szolgáltatások akadálymentes használatát?**

A Yettel részben az ÁSZF-jében ad a jogszabálynak megfelelő tájékoztatást az általa nyújtott hírközlési és más szolgáltatásai kapcsán arról, hogy azok mindenkor miként teljesítik a külön törvényben meghatározott akadálymentességi követelményeket, illetőleg a kapcsolódó funkciókról és a fogyatékossgal élő előfizetők által e szolgáltatások igénybevételére használt eszközök, végberendezések e szolgáltatásokkal kapcsolatos együttműködési kérdéseiről. Másrészt e szolgáltatásleírásokat, valamint a kapcsolódó jogi követelményeket és az azoknak való megfelelést bemutató értékelést a Yettel a honlapján is közzéteszi az alábbi oldalon: <https://www.yettel.hu/akadalymentesseg>.

Ugyanezen a honlapon ad naprakész információkat a Yettel arról is, hogy aktuálisan milyen a fogyatékossgal élő előfizetőknek szóló szolgáltatásokat, ügyintézési lehetőségeket kínál (azon kívül, hogy ezek szolgáltatásleírásai minden esetben megtalálhatók a vonatkozó, akadálymentes formátumban közzétett ÁSZF-ben is).

A Yettel a fenti honlapon folyamatosan frissítetten és akadálymentes formátumban elérhetővé teszi az általa az előfizetőinek a különféle hírközlési szolgáltatásaihoz kínált eszközökre (különösen mobil eszközök, router, TV Box) vonatkozó akadálymentességi információkat, azok akadálymentességi funkcióinak használatára és a szolgáltatásokkal való együttműködésükre vonatkozó információkat, leírásokat.

A fentiekről főleg az ÁSZF 3. fejezete tartalmaz bővebb információkat, illetőleg az adott szolgáltatásleírások tekintetében az ÁSZF megfelelő (különösen Díjszabás) mellékletei.

#### **A hírközlési szolgáltatás nyújtásához használt szolgáltatói berendezések, eszközök esetében hogyan kapcsolódnak egymáshoz a szolgáltatás és az eszköz akadálymentességi funkciói, hogyan működnek együtt a támogató funkciók, mik ezek akadálymentességi jellemzői?**

Azon szolgáltatások esetében, ahol annak igénybevételéhez az Előfizető a Yetteltől hálózati eszközt (pl. router, TV Box) igényel, vagy ahol annak igénybevétele ilyen szolgáltatói tulajdont képező hálózati eszközhöz kötött (pl. helyhez kötött internet szolgáltatásnál), ott a Yettel nemcsak a szolgáltatás nyújtása körében tesz eleget az irányadó akadálymentességre vonatkozó követelményeknek, hanem a biztosított eszközök is olyanok, amelyek az ilyenekre irányadó akadálymentességi követelményeket teljesítik és rendelkeznek olyan támogató funkciókkal, amelyek azok és a hírközlési szolgáltatás lehető legteljesebb körű használatát biztosíthatják.

Hálózati működésünkben tartózkodunk minden olyan megoldástól, amely az akadálymentes igénybevételt korlátozná vagy hátráltatná (pl. hálózati erőforrások ilyen optimalizációja), valamint a szolgáltatás nyújtásához rendelkezésre bocsátott eszközök (különösen SIM kártya vagy eSIM és a Yettel által forgalmazott végberendezések, fogyasztói eszközök) oldalán sem alkalmazunk semmilyen olyan intézkedést (pl. gyári beállítású tiltást), amely a szolgáltatások akadálymentes használatát befolyásolná. Ugyanakkor a szolgáltatásaink lehetséges legteljesebb körű igénybevétele a hálózati eszközökön túl még az ahhoz használt felhasználói végberendezések, eszközök (pl. számítógép, mobiltelefon) képességeitől is nagyban függenek. A készülék életkora, azon futó operációs rendszer típusa és verziója, a kapcsolódó szoftverek (alkalmazások) beállításai mind befolyásolhatják ezt. Az akadálymentes hozzáférés érdekében szükséges lehet a készülék beállításainak ellenőrzése és megfelelő megválasztása (különösen a futtatott alkalmazások megfelelő engedélyeinek megadása).

#### **Mit kell tudnom a digitális szolgáltatások és adattartalom működéséről, az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről és annak hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képességéről?**

A Yettel által egyéni (lakossági) előfizetőinek nyújtott elektronikus hírközlési előfizetői szolgáltatások (mobil rádiótelefon-, internet-hozzáférési és műsorterjesztési szolgáltatások) önmagukban nem tartalmaznak elkülönült digitális tartalmat vagy szolgáltatást.

Az előfizetések mellett kiegészítő jelleggel az Előfizető mindenkor választása szerint igénybe vehető, járulékos digitális szolgáltatások (különösen Yettel Netpajzs, Yettel Applikáció, önkiszolgáló ügyfélszolgálati felületek, Yettel TV igénybevételére szolgáló applikáció) működéséről és a kapcsolódó műszaki tudnivalókról a Yettel a honlapján ([www.yettel.hu](http://www.yettel.hu)) és az adott digitális szolgáltatások aloldalain (pl. <https://www.yettel.hu/app>), illetve azok külön ÁSZF-jeiben vagy felhasználási feltételeiben ad tájékoztatást.

#### **Mi a távollévők között és üzlethelyiségen kívül megkötött szerződések esetén a fogyasztót megillető elállási, felmondási jog határideje és vannak-e annak egyéb feltételei?**

##### **Alkalmaz-e a Yettel erre vonatkozó nyilatkozatmintát és ha igen, mi annak az elérhetősége?**

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésére nem a Yettel Értékesítési Pontján személyesen (jelenlévők között) került sor, úgy az egyéni (lakossági) Előfizető a szerződést 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől számítottan. A felmondásnak tartalmaznia kell az Előfizető és a felmondani

kívánt előfizetés egyértelmű azonosításához szükséges adatokat, illetve azt, hogy az esetleges pénzügyi visszatérítésre milyen módon (pl. bankszámlára utalással) tart igényt. A felmondásra határidőben sor került, ha a fenti határidőben az a Yettelre közlésre kerül.

Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Yettel nem alkalmaz.

Az Előfizetőt megilleti ezen felül még a hírközlési jogszabály alapján biztosított azon 14 napon belüli azonnali hatályú felmondási jog is, amennyiben az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnt meg, mert az előfizetői szerződésben megjelölt hozzáférési ponton (vagy másként megjelölt igénybevételi helyen) a szolgáltatás minősége nem felel meg szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Az ÁSZF 2.5., 12.4.2.2. és 12.5.2.1. pontok rendezik az ehhez kapcsolódó részletes feltételeket; illetve digitális szolgáltatás esetén továbbá az ÁSZF 1/C. melléklet 3.7. pontja és II.7. alfejezete (azzal, hogy a szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés rendkívüli felmondása esetén a megfizetett díjak visszatérítése a rögzített bankkártyára történik.)

**Mikor nem érvényesül elállási, felmondási jog vagy mely körülmények esetében veszíti el azt a fogyasztó?**

Az előfizetői szolgáltatások folyamatos teljesítésére, rendelkezésre állási jellegére figyelemmel a fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek nem érvényesülnek.

**Kiterjed-e a Yettelre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex?**

Előfizetői szolgáltatások esetében a Yettelre nem terjed ki magatartási kódex.

Kelt: Törökbálint, 2026.06.24

A dokumentum kizárólag elektronikus formában, elektronikus aláírással és időbélyeggel ellátva hiteles.