Yettel Magyarország Zrt.
Cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.
Telefonszám: 1220
Honlap: Yettel.hu
Elektronikus levelezési cím:
https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email
címen található elektronikus űrlapokon keresztül
biztosított az internetes ügyintézés

Előfizető példánya

Yettel Net Praktikum

Előzetes tájékoztatás

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 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.

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁS, DÍJAK, FIZETÉS. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

Válasz: Előfizetői szerződés alapján **a Yettel alapvetően mobil elektronikus hírközlési előfizetői szolgáltatásokat nyújt egyéni (lakossági) előfizetői számára**, amelyek lehet mobil rádiótelefon-szolgáltatás (hozzákapcsolt internet szolgáltatással), internet-hozzáférési szolgáltatás, műsorterjesztési szolgáltatás. E szolgáltatásokat különféle fizetési módokon (számlás, kártyás), időbeli konstrukcióban lehet igénybe venni. A hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó számos díjcsomag (tarifacsomag) mellett a Yettel kínál sokféle kiegészítő szolgáltatást (pl. információs, internetbiztonsági szolgáltatások), valamint nem hírközlési járulékos szolgáltatásokat (pl. készülékvásárlás, eszközbérlet) is. Az ÁSZF 3.1. pontja bemutatja az előfizetői szolgáltatás keretében biztosított alapszolgáltatásokat (különösen hívásindítás- és fogadás) és az azok melletti kiegészítő szolgáltatásokat (pl. közvetített szolgáltatások).

igénybevételi díjat előre fizető (feltöltőkártyás, kártyás) szolgáltatások esetén: a különféle tarifákon igénybe vehető (mobil rádiótelefon-, internet-hozzáférési) szolgáltatás esetében a fő jellemző, hogy az előfizető egy adott összeg előre történő megfizetésével egy egyenleget tölt fel, amelynek terhére utóbb a tarifa szerinti díjakon veheti igénybe a szolgáltatásokat, ill. vásárolhat meg fix tartalmú kiegészítő szolgáltatáscsomagokat.

ⓘ Az egyes kártyás szolgáltatások tartalmát, igénybevételi feltételeit, felhasználhatóságát az ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásai; illetőleg az ÁSZF 4. sz. melléklet adott akciós szolgáltatási leírásai tartalmazzák.

A Yettel által igénybevételi díjat előre fizető módon nyújtott (digitálisan megrendelhető) szolgáltatás az egyéni előfizetők számára meghatározott szerződéses konstrukcióban és díjcsomagok szerint kínált elektronikus hírközlési szolgáltatások (mobil rádiótelefon-szolgáltatás, internet-hozzáférési szolgáltatás).

*Kérdés: 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 e 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?** Ezeken 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?*

Válasz:

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).

A díjszabás naprakész elérhetősége: https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek

ⓘ Az ÁSZF alábbi részei és pontjai tartalmazzák a teljes, naprakész díjszabásokat és a további részletes tarifális feltételeket: ÁSZF 7.1. pont; ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet 1., 2. és 4. fejezetek.

*Kérdés: Mik a **teljesítés** feltételei, hogyan alakulnak a **fizetési határidők**?*

Válasz:

Kártyás szolgáltatás esetében a díjfizetés előre történik az egyenleg meghatározott feltöltése útján, amelyből az egyes szolgáltatási díjak folyamatosan levonásra kerülnek, az egyenleg érvényességi ideje alatt. Az egyenleg feltöltésére a Yettel számos lehetőséget biztosít, külső szolgáltató partnerek segítségével is. A Yettel az egyenleg feltöltéséről számlát nem bocsát ki a vonatkozó törvényi előírások alapján, az egyenleg tényleges felhasználásáról adott időszakra gyűjtőszámla kerülhet kibocsátásra előfizetői igény alapján.

ⓘ A kártyás, egyenleg útján történő díjfizetésre vonatkozóan a részletes szabályokat az ÁSZF 7.1.3, 7.1.4. és 7.2. pontjai, illetve az ÁSZF 1/B. melléklet I.1. pontja tartalmazzák.

*Kérdés: Milyen időtartamra jöhet létre az **előfizetői szerződés? A határozott idő**re 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?*

Válasz:

Kártyás szolgáltatások esetében:

A kártyás előfizetői szerződés kizárólag határozott időtartamra jöhet létre, alapvetően a feltöltés összegének függvényében változó (különösen 180, ill. 365 napos) időtartamra vagy a szolgáltatásnyújtás megkezdésével aktivált szolgáltatáscsomagra meghatározott időszakra (egyéb feltöltés hiányában). A kártyás előfizetői szerződés nem alakulhat át határozatlan időtartamúvá, a határozott időszak lejártával az előfizetői szerződés (és ezáltal a hívószám) automatikusan megszűnik. A törvénynek megfelelően az Előfizető általi egyenlegfeltöltés az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való új határozott időtartamra való megkötésének minősül (a feltöltés összegének függvényében irányadó új időszak nem adódik hozzá az előző feltöltés után még fennmaradó időszakhoz).

A kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételt a kártyás szolgáltatások esetében a Yettel nem alkalmaz.

ⓘ Az ÁSZF 9. fejezet, és 12.3. pontja rendezik az ehhez kapcsolódó részletes feltételeket.

*Kérdés: 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)?***

Válasz:

Kártyás szolgáltatások esetében:

Amennyiben a kártyás előfizetői szerződés a határozott időtartam (kártyás érvényességi idő) letelte előtt szűnik meg, úgy az Előfizető az egyenlegre feltöltött, de fel nem használt összeget visszaigényelheti, az Előfizetőt terhelő díjat a Yettel nem alkalmaz ilyen esetben.

ⓘ Az ÁSZF 12.3.1. pontja tartalmazza a „Kártyás visszatérítés" szabályait, a 9.2. pont a kártyás előfizetői szerződés időtartamával kapcsolatos rendelkezéseket.

Készülékek hálózat-függetlenítése:

A Yettel által értékesített készülékek túlnyomó többségén nem kerül hálózati zár alkalmazásra.

Amennyiben a Yettel által forgalmazott készülék, eszköz hálózati zárral van ellátva (vagyis az adott eszköz kizárólag Yettel SIM kártyával/eSIM-mel és Yettel hálózatára tud kapcsolódni), úgy a hálózati zárat a Yettel díjmentesen feloldja az Előfizető kérésére, a határozott időtartam lejártát követően, vagy ha a határozott időtartam lejárta előtt jogosult volt felmondani és a megtérítendő készülékár-kedvezménnyel a felek elszámoltak.

Az igénybejelentést követően legkésőbb 5 munkanapon belül kerül sor ennek teljesítésére, amelynek késedelme vagy végrehajtásának akadálya esetén a Yettel kötbért, illetőleg kompenzációt fizet, az Előfizető értesítése mellett.

A hálózati zár feloldásához készüléktípusonként eltérő szoftveres megoldás lehet szükséges, így különösen másik szolgáltató SIM kártyája/eSIM-je, amelyet az Előfizető köteles biztosítani.

ⓘ Az ÁSZF 12.6. pontja tartalmazza részletesen a készülékek hálózat-függetlenítésével kapcsolatos eljárási részletszabályokat.

*Kérdés: Mik a **jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények:***

- *internet-hozzáférés szolgáltatás esetén: a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozóan,*
- *a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén mik az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejére, a meghibásodási valószínűségre és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények?*

Válasz: A Yettelre nézve a jogszabály alapján **egyedi szolgáltatásminőségi célérték meghatározásának kötelezettsége az internet szolgáltatásra áll fenn**: ez a becsült maximális le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján az Előfizető és a szolgáltatás használója tájékozódhat arról, hogy a Yettel szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el. Ezeket az értékeket a jelen Előzetes Tájékoztatás fentebb, valamint az ÁSZF 4.1. pontja tartalmazza.

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.

*Kérdés: 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?*

Válasz: A Yettel hálózatához kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a GSM-szolgáltatás igénybevételére, megfelel a hatályos irányadó szabványoknak és jogszabályoknak, valamint az azokban előírt megfelelőségi nyilatkozattal rendelkezik. A Yettel fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatból történő kizárására.

A Yettel általánosan nem alkalmaz a 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 tartalmaznak ennek kapcsán további tájékoztatást, feltételeket.

*Kérdés: 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?*

Válasz: A tarifacsomagokban és a kiegészítő szolgáltatásokban foglalt, adatmennyiségben meghatározott **adatforgalmi keretek** csak az adott szolgáltatás igénybevételi feltételeiben meghatározott felhasználási (érvényességi) időben, számlázási vagy szolgáltatási ciklusban használhatók fel, a fel nem használt mennyiség a következő időszakra nem vihető át. Amennyiben ettől eltérően egy adott díjcsomag vagy szolgáltatás esetében ez mégis lehetséges lenne, úgy annak szabályait az előfizetői szerződés és a kapcsolódó ÁSZF részletesen tartalmazza.

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

Válasz: A Yettel a fogyasztás, illetőleg a díjcsomagban, kiegészítő szolgáltatásokban foglalt **keretek, kvóták fogyásának, az egyenlegnek a nyomon követésére többféle eszközt is kínál**, például ügyfélszolgálati tájékoztatás keretében, de legteljeskörűbben a Yettel Alkalmazás, valamint az online Yettel Fiók biztosítja a szolgáltatás tartalmának és az abból való fogyasztásnak, az előfizetői számla- és előre feltöltött egyenlegnek, valamint a többek között MobilVásárlásra felhasználható Hitelkeret (Univerzális Egyenleg) a naprakész nyomonkövetését. A Yettel online önkiszolgáló felületeihez kapcsolódóan Yettel Fiók regisztráció és az előfizetés abba való bekötése szükséges.

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, az 1/B. melléklet III.4.4. pontja pedig az Egyenleginformáció 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 számlamellékletre is irányadóak.

Amennyiben az Előfizető igényli, úgy a Yettel köteles a tételes számlamellékleten felül részletesebb forgalmi kimutatás rendelkezésre bocsátására is (**hívásrészletező**), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. Hívásrészletező igényelhető állandó jelleggel (az igénylést követően minden számlázási ciklusra szólóan; ún. rendszeres hívásrészletező), valamint eseti jelleggel (egy megjelölt számlázási ciklusról, lezárt időszak esetén legfeljebb 2 évre visszamenőleg). Az igényelt hívásrészletező 15 napon belül kerül az Előfizető részére megküldésre, havonta egy alkalommal díjmentesen, igény szerint papíralapon vagy elektronikus formában. Ezen felüli hívásrészletezés kiállításáért a Yettel díjat számolhat fel.

Előre Fizetett Díjú Szolgáltatással rendelkező Előfizető a lezárt kártyás ciklusról jogosult utólag, eseti jelleggel hívásrészletezőt igényelni, legfeljebb 2 évre visszamenőleg, ciklusonként egyszer díjmentesen, Digitálisan megrendelhető szolgáltatás esetében kizárólag elektronikus kibocsátásra van mód.

ⓘ A tételes számlamellékletre és a hívásrészletezőre Számlás Előfizetők esetében ÁSZF 11.2 és 1/A. melléklet III.4.6. pontjai, Kártyás Előfizetők esetében az ÁSZF 11.3. és 1/B. melléklet 4.8. pontjai, míg Digitálisan megrendelhető szolgáltatások esetében az ÁSZF 1/C. melléklet 3.8.5. pontja tartalmaznak további tájékoztatást, feltételeket.

A Yettel **további költségellenőrzésre szolgáló eszközöket** biztosít kizárólag a Számlás Előfizetők részére (figyelemmel arra is, hogy az Előre Fizetett Díjú Szolgáltatással rendelkező Előfizetők esetében nem szándékolt költésekből fakadó fizetési kötelezettség, „számlasokk" nem fordulhat elő):

- Napi és Havi forgalmi költségkontroll: a díjmentes kiegészítő szolgáltatás megrendelése lehetővé teszi, hogy az Előfizető napi, illetve havi (számlázási ciklus alapú) előre meghatározott limit összeget állítson be az előfizetésére, mely figyeli a napi vagy adott számlázási ciklusban még kiszámlázatlan forgalmi díjakat és figyelmeztető SMS értesítést küld a limit elérésekor (korlátozásra nem kerül sor, ez a figyelmeztető szolgáltatás függetlenül működik a Magas Forgalom folyamattól).

- az előfizetői szerződésben meghatározott Magas Forgalom feltételek alapján az Előfizető az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárig (magasforgalmi összeghatár) használhatja a szolgáltatást, azaz az összeghatár elérésekor a Yettel a magas forgalommal érintett hívószámon a szolgáltatást korlátozza – kivéve, ha az Előfizető Yettel értesítését követően a jelen pont szerint előleget fizet.

ⓘ Az ÁSZF 5.2.4 pontja és az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza a Magas Forgalom feltételeit; míg az ÁSZF 1/A. melléklet III.4.13. pontja részletezi a Napi és Havi forgalmi költségkontroll szolgáltatást.

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

Válasz: Bizonyos forgalmakra és hívásirányokra, illetőleg kiegészítő szolgáltatásokon keresztül igénybevehető hívásokra, üzenetekre a Yettel – a jogszabályok keretei között – eltérő forgalmi vagy egységdíjakat alkalmaz, valamint meghatározott hívószámokra irányuló forgalmak díjmentességet élveznek. Ezekről a normál díjas hívásokon kívüli forgalmakról és hívásirányokról a Yettel ÁSZF-jének Díjszabás mellékletei pontos, részletes tájékoztatást nyújtanak. A főbb eltérő, speciális díjazású forgalomtípusok az alábbiak lehetnek:

- a Yettel hálózatából díjmentesen hívható hívószámok (pl. segélyhívók, Yettel Ügyfélszolgálata, belföldi zöldszámok) elérése;
- az Emelt Díjas Szolgáltatások (kizárólag - eseménydíjas vagy percalapú díjazású - hanghívással elérhető emelt díjas számok elérhetőek a Yettel hálózatából);
- Tudakozó hívások;
- nemzetközi irányba történő, illetőleg 1. (EU) roaming zónán kívüli roaming során indított hívások;
- belföldi rövidszámokra irányuló hívások;
- Adományvonalak és üzleti hálózatok irányába (38-as körzetszám) indított hívások.

Eltérő díjazási feltételek érvényesülhetnek bizonyos híváskezelő szolgáltatások (pl. Konferenciahívás) vagy hangposta irányába és onnan indított hívásokra is.

Előre Fizetett Díjú Szolgáltatások esetében egyes speciális díjazású forgalmazási lehetőségek nem elérhetők, amelyekről az adott szolgáltatás vagy díjcsomag feltételei határoznak meg.

A fentiekről a Yettel a honlapján is tájékoztatást nyújt.

ⓘ A fentiekről főleg az ÁSZF 1/A. melléklet I.2.4. pontja, valamint III.1., III.6-10. alfejezetei; az 1/B. melléklet I.2.8. pontja és III.1., III.4., III.6-10. alfejezetei; az 1/C. melléklet 3.9. pontja és III. fejezete tartalmaz pontos díjakat és feltételeket.

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

Válasz: 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 mindenkori 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.

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

Válasz: A Yettel a jogszabályok által előírtak szerint történő adatkezelésére 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

*Kérdés: Mik a **fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások** részletei, és hol találhatók az ezekkel kapcsolatos aktuális információk?*

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

Válasz: 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 fogyatékossággal 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 fogyatékossággal 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.

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

Válasz: 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 fentiekről az ÁSZF 4.5.1. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

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

Válasz: 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 sebességkorlátos, 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, illetve, hogy azokkal mely típusú internetes forgalmak vehetők igénybe, az ÁSZF 7. melléklete tartalmaz részletes információkat.

ⓘ A fentiekről az ÁSZF 4.5.2. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

*Kérdés: 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?***

Válasz: 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 fentieket az ÁSZF 4.5.3. pontja tartalmazza szerződéses feltételként.

*Kérdés: 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?*

Válasz: 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 mindenkori 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.

*Kérdés: **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?*

Válasz: 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 rendelkezésére állnak az ÁSZF 6.6. pontjában írt jogvitás fórumok, igényérvényesítési lehetőségek.

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

*Kérdés: 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?*

Válasz: 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 legteljeskörűbb 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).

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG

*Kérdés: Mik a Yettel **kötelező és önként vállalt szolgáltatásminőségi célértékei**?*

Válasz: A Yettelre nézve a jogszabály alapján egyedi szolgáltatásminőségi célérték meghatározásának kötelezettsége az internet szolgáltatásra áll fenn: ez a becsült maximális le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a Felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Yettel szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

Egyes adatátviteli technológiánként részletezve ez az alábbi:

Adatátviteli technológia megnevezése	Becsült maximális letöltési sebesség	Becsült maximális feltöltési sebesség
2G	100 kbps	32 kbps
3G	10 Mbps	2 Mbps
4G	300 Mbps	60 Mbps
5G	1000 Mbps	150 Mbps

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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS

Kérdés: Mik a Yettel elérhetőségei (postai cím, telefonszám, elektronikus ügyintézési felületek)?

Válasz: A Yettel

- székhelyének postai címe és a panaszok közlésére irányadó levelezési címe: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.
- ügyfélszolgálati telefonszáma: 1220 rövidszám; ill. +36 20 2000000
- elektronikus elérhetőségei:
    - honlap: www.yettel.hu
    - elektronikus levelezés a https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email címen található elektronikus űrlapokon keresztül biztosított
    - önkiszolgáló online ügyfélszolgálat: www.yettel.hu vagy Yettel Alkalmazás
- üzleteinek elérhetőségei naprakészen megismerhetők a http://www.yettel.hu/elerhetoseg/uzletkereso/ címen.

ⓘ A Szolgáltató mindenkor aktuális elérhetőségi adatait az ÁSZF 1.1 - 1.5. pontjai tartalmazzák.

*Kérdés: 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 Yettelre kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus, és miként lehetséges ezek igénybevétele?

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

A lakó-, tartózkodási vagy székhelye szerinti **békéltető testülethez fordulhatnak** az egyéni előfizetők és a Fogyasztóvédelmi törvény szerinti egyes üzleti előfizetők a Yettellel 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 Yettellel közvetlenül is megkísérelje rendezni előzetesen.

A **panaszokat, kártérítési igényeket és egyéb ügyfél 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 Yettellel 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 felmerült 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 Yettellel 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 **érdeksérelmek kivizsgálására** a Média- és Hírközlési Biztos előtt kérelemre indult, díjmentes eljárásokban is, amelyről szintén tájékoztatást ad a panasszal közvetlenül a Yettelhez fordulók részére, amennyiben a panaszban foglaltak megoldása nem lehetséges.

ⓘ Az ÁSZF 6.2., 6.3. és 6.6. pontjai tartalmazzák a panaszkezelés és hibabejelentés leírásait, valamint az eljárni jogosult hatóságok, szervek körét, míg 6. melléklet ezen hatóságok, szervek elérhetőségeit. A panaszok és viták rendezésére lásd még a jelen Előzetes Tájékoztatás további pontjait.

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

Válasz: 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 Tájékoztatás 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. elállási vagy rendkívüli felmondási jog), amelyeket a vonatkozó igénybevételi feltételeink részletesen tartalmaznak.

*Kérdés: 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?

Válasz: 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 vagyonában 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 {[(havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 2} * 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 {[(havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 4} * megkezdett késedelmes napok száma;
- nem lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti {[havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 8} * 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 [(díj / 30) * 8] * 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 [(díj / 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 [(díj / 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, vagy ha a kötbér összege meghaladja a havi-(időszaki) díj hatszorosát, úgy a kötbér teljes összegét 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.

*Kérdés: 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?*

Válasz: A Yettel **nem számít fel díjat** a szolgáltatóváltással, számhordozással összefüggésben. Ugyanakkor amennyiben ezek eredményeként a határozott idejű előfizetői szerződés annak lejárta 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 számhordozás során a Számhordozási Megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is - nem a Számhordozási 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.

Kártyás Szolgáltatás esetén az előrefizetett díjból az **Előfizető egyenlegén megmaradt, fel nem használt összeg** számhordozás, illetve utólagos számhordozás után a Yettelnél 30 napon belül visszaigényelhető. A visszatérítés elvégzése díjtalan.

ⓘ Az ÁSZF 8.4. pontja tartalmazza mindezek részletszabályait.

TOVÁBBI RENDELKEZÉSEK

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

Válasz: 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.

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

Válasz: 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 mindenkori 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) és az adott digitális szolgáltatások aloldalain (pl. https://www.yettel.hu/app), illetve azok külön ÁSZF-jeiben vagy felhasználási feltételeiben ad tájékoztatást.

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

Válasz: 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 ügyintézések esetében (pl. Telefonos Ügyfélszolgálat).

*Kérdés: 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? Hogyan alakul az **eszközök visszaküldésének költségviselése, van-e bármilyen korlátozás az eszközök visszajuttatásával kapcsolatban?***

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

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

Válasz: 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 Yettellel közlésre kerül.

Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Yettel nem alkalmaz.

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.

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).

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

ⓘ 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.)

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

Válasz: Előfizetői szolgáltatások esetében a Yettelre nem terjed ki magatartási kódex.

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

Válasz: 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.

*Kérdés: 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)?*

Válasz: 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 sérülékenység 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.

Alulírott előfizető kijelentem, hogy a jelen Előzetes tájékoztatás tartalmát megismertem és elfogadom.

Dátum: 2026.10.14.

Előfizető

Yettel Magyarország Zrt.
Cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.
Telefonszám: 1220
Honlap: Yettel.hu
Elektronikus levelezési cím:
https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email
címen található elektronikus űrlapokon keresztül
biztosított az internetes ügyintézés

Yettel példánya

SOL00666160321027261014S

Yettel Net Praktikum

Előzetes tájékoztatás

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 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.

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁS, DÍJAK, FIZETÉS. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

Válasz: Előfizetői szerződés alapján **a Yettel alapvetően mobil elektronikus hírközlési előfizetői szolgáltatásokat nyújt egyéni (lakossági) előfizetői számára**, amelyek lehet mobil rádiótelefon-szolgáltatás (hozzákapcsolt internet szolgáltatással), internet-hozzáférési szolgáltatás, műsorterjesztési szolgáltatás. E szolgáltatásokat különféle fizetési módokon (számlás, kártyás), időbeli konstrukcióban lehet igénybe venni. A hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó számos díjcsomag (tarifacsomag) mellett a Yettel kínál sokféle kiegészítő szolgáltatást (pl. információs, internetbiztonsági szolgáltatások), valamint nem hírközlési járulékos szolgáltatásokat (pl. készülékvásárlás, eszközbérlet) is. Az ÁSZF 3.1. pontja bemutatja az előfizetői szolgáltatás keretében biztosított alapszolgáltatásokat (különösen hívásindítás- és fogadás) és az azok melletti kiegészítő szolgáltatásokat (pl. közvetített szolgáltatások).

igénybevételi díjat előre fizető (feltöltőkártyás, kártyás) szolgáltatások esetén: a különféle tarifákon igénybe vehető (mobil rádiótelefon-, internet-hozzáférési) szolgáltatás esetében a fő jellemző, hogy az előfizető egy adott összeg előre történő megfizetésével egy egyenleget tölt fel, amelynek terhére utóbb a tarifa szerinti díjakon veheti igénybe a szolgáltatásokat, ill. vásárolhat meg fix tartalmú kiegészítő szolgáltatáscsomagokat.

ⓘ Az egyes kártyás szolgáltatások tartalmát, igénybevételi feltételeit, felhasználhatóságát az ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásai; illetőleg az ÁSZF 4. sz. melléklet adott akciós szolgáltatási leírásai tartalmazzák.

A Yettel által igénybevételi díjat előre fizető módon nyújtott (digitálisan megrendelhető) szolgáltatás az egyéni előfizetők számára meghatározott szerződéses konstrukcióban és díjcsomagok szerint kínált elektronikus hírközlési szolgáltatások (mobil rádiótelefon-szolgáltatás, internet-hozzáférési szolgáltatás).

*Kérdés: 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 e 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?** Ezeken 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?*

Válasz:

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).

A díjszabás naprakész elérhetősége: https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek

ⓘ Az ÁSZF alábbi részei és pontjai tartalmazzák a teljes, naprakész díjszabásokat és a további részletes tarifális feltételeket: ÁSZF 7.1. pont; ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet 1., 2. és 4. fejezetek.

*Kérdés: Mik a **teljesítés** feltételei, hogyan alakulnak a **fizetési határidők**?*

Válasz:

Kártyás szolgáltatás esetében a díjfizetés előre történik az egyenleg meghatározott feltöltése útján, amelyből az egyes szolgáltatási díjak folyamatosan levonásra kerülnek, az egyenleg érvényességi ideje alatt. Az egyenleg feltöltésére a Yettel számos lehetőséget biztosít, külső szolgáltató partnerek segítségével is. A Yettel az egyenleg feltöltéséről számlát nem bocsát ki a vonatkozó törvényi előírások alapján, az egyenleg tényleges felhasználásáról adott időszakra gyűjtőszámla kerülhet kibocsátásra előfizetői igény alapján.

ⓘ A kártyás, egyenleg útján történő díjfizetésre vonatkozóan a részletes szabályokat az ÁSZF 7.1.3, 7.1.4. és 7.2. pontjai, illetve az ÁSZF 1/B. melléklet I.1. pontja tartalmazzák.

*Kérdés: Milyen időtartamra jöhet létre az **előfizetői szerződés? A határozott idő**re 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?*

Válasz:

Kártyás szolgáltatások esetében:

A kártyás előfizetői szerződés kizárólag határozott időtartamra jöhet létre, alapvetően a feltöltés összegének függvényében változó (különösen 180, ill. 365 napos) időtartamra vagy a szolgáltatásnyújtás megkezdésével aktivált szolgáltatáscsomagra meghatározott időszakra (egyéb feltöltés hiányában). A kártyás előfizetői szerződés nem alakulhat át határozatlan időtartamúvá, a határozott időszak lejártával az előfizetői szerződés (és ezáltal a hívószám) automatikusan megszűnik. A törvénynek megfelelően az Előfizető általi egyenlegfeltöltés az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való új határozott időtartamra való megkötésének minősül (a feltöltés összegének függvényében irányadó új időszak nem adódik hozzá az előző feltöltés után még fennmaradó időszakhoz).

A kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételt a kártyás szolgáltatások esetében a Yettel nem alkalmaz.

ⓘ Az ÁSZF 9. fejezet, és 12.3. pontja rendezik az ehhez kapcsolódó részletes feltételeket.

*Kérdés: 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)?***

Válasz:

Kártyás szolgáltatások esetében:

Amennyiben a kártyás előfizetői szerződés a határozott időtartam (kártyás érvényességi idő) letelte előtt szűnik meg, úgy az Előfizető az egyenlegre feltöltött, de fel nem használt összeget visszaigényelheti, az Előfizetőt terhelő díjat a Yettel nem alkalmaz ilyen esetben.

ⓘ Az ÁSZF 12.3.1. pontja tartalmazza a „Kártyás visszatérítés" szabályait, a 9.2. pont a kártyás előfizetői szerződés időtartamával kapcsolatos rendelkezéseket.

Készülékek hálózat-függetlenítése:

A Yettel által értékesített készülékek túlnyomó többségén nem kerül hálózati zár alkalmazásra.

Amennyiben a Yettel által forgalmazott készülék, eszköz hálózati zárral van ellátva (vagyis az adott eszköz kizárólag Yettel SIM kártyával/eSIM-mel és Yettel hálózatára tud kapcsolódni), úgy a hálózati zárat a Yettel díjmentesen feloldja az Előfizető kérésére, a határozott időtartam lejártát követően, vagy ha a határozott időtartam lejárta előtt jogosult volt felmondani és a megtérítendő készülékár-kedvezménnyel a felek elszámoltak.

Az igénybejelentést követően legkésőbb 5 munkanapon belül kerül sor ennek teljesítésére, amelynek késedelme vagy végrehajtásának akadálya esetén a Yettel kötbért, illetőleg kompenzációt fizet, az Előfizető értesítése mellett.

A hálózati zár feloldásához készüléktípusonként eltérő szoftveres megoldás lehet szükséges, így különösen másik szolgáltató SIM kártyája/eSIM-je, amelyet az Előfizető köteles biztosítani.

ⓘ Az ÁSZF 12.6. pontja tartalmazza részletesen a készülékek hálózat-függetlenítésével kapcsolatos eljárási részletszabályokat.

*Kérdés: Mik a **jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények:***

- *internet-hozzáférés szolgáltatás esetén: a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozóan,*
- *a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén mik az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejére, a meghibásodási valószínűségre és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények?*

Válasz: A Yettelre nézve a jogszabály alapján **egyedi szolgáltatásminőségi célérték meghatározásának kötelezettsége az internet szolgáltatásra áll fenn**: ez a becsült maximális le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján az Előfizető és a szolgáltatás használója tájékozódhat arról, hogy a Yettel szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el. Ezeket az értékeket a jelen Előzetes Tájékoztatás fentebb, valamint az ÁSZF 4.1. pontja tartalmazza.

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.

*Kérdés: 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?*

Válasz: A Yettel hálózatához kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a GSM-szolgáltatás igénybevételére, megfelel a hatályos irányadó szabványoknak és jogszabályoknak, valamint az azokban előírt megfelelőségi nyilatkozattal rendelkezik. A Yettel fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatból történő kizárására.

A Yettel általánosan nem alkalmaz a 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 tartalmaznak ennek kapcsán további tájékoztatást, feltételeket.

*Kérdés: 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?*

Válasz: A tarifacsomagokban és a kiegészítő szolgáltatásokban foglalt, adatmennyiségben meghatározott **adatforgalmi keretek** csak az adott szolgáltatás igénybevételi feltételeiben meghatározott felhasználási (érvényességi) időben, számlázási vagy szolgáltatási ciklusban használhatók fel, a fel nem használt mennyiség a következő időszakra nem vihető át. Amennyiben ettől eltérően egy adott díjcsomag vagy szolgáltatás esetében ez mégis lehetséges lenne, úgy annak szabályait az előfizetői szerződés és a kapcsolódó ÁSZF részletesen tartalmazza.

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

Válasz: A Yettel a fogyasztás, illetőleg a díjcsomagban, kiegészítő szolgáltatásokban foglalt **keretek, kvóták fogyásának, az egyenlegnek a nyomon követésére többféle eszközt is kínál**, például ügyfélszolgálati tájékoztatás keretében, de legteljeskörűbben a Yettel Alkalmazás, valamint az online Yettel Fiók biztosítja a szolgáltatás tartalmának és az abból való fogyasztásnak, az előfizetői számla- és előre feltöltött egyenlegnek, valamint a többek között MobilVásárlásra felhasználható Hitelkeret (Univerzális Egyenleg) a naprakész nyomonkövetését. A Yettel online önkiszolgáló felületeihez kapcsolódóan Yettel Fiók regisztráció és az előfizetés abba való bekötése szükséges.

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, az 1/B. melléklet III.4.4. pontja pedig az Egyenleginformáció 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 számlamellékletre is irányadóak.

Amennyiben az Előfizető igényli, úgy a Yettel köteles a tételes számlamellékleten felül részletesebb forgalmi kimutatás rendelkezésre bocsátására is (**hívásrészletező**), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. Hívásrészletező igényelhető állandó jelleggel (az igénylést követően minden számlázási ciklusra szólóan; ún. rendszeres hívásrészletező), valamint eseti jelleggel (egy megjelölt számlázási ciklusról, lezárt időszak esetén legfeljebb 2 évre visszamenőleg). Az igényelt hívásrészletező 15 napon belül kerül az Előfizető részére megküldésre, havonta egy alkalommal díjmentesen, igény szerint papíralapon vagy elektronikus formában. Ezen felüli hívásrészletezés kiállításáért a Yettel díjat számolhat fel.

Előre Fizetett Díjú Szolgáltatással rendelkező Előfizető a lezárt kártyás ciklusról jogosult utólag, eseti jelleggel hívásrészletezőt igényelni, legfeljebb 2 évre visszamenőleg, ciklusonként egyszer díjmentesen, Digitálisan megrendelhető szolgáltatás esetében kizárólag elektronikus kibocsátásra van mód.

ⓘ A tételes számlamellékletre és a hívásrészletezőre Számlás Előfizetők esetében ÁSZF 11.2 és 1/A. melléklet III.4.6. pontjai, Kártyás Előfizetők esetében az ÁSZF 11.3. és 1/B. melléklet 4.8. pontjai, míg Digitálisan megrendelhető szolgáltatások esetében az ÁSZF 1/C. melléklet 3.8.5. pontja tartalmaznak további tájékoztatást, feltételeket.

A Yettel **további költségellenőrzésre szolgáló eszközöket** biztosít kizárólag a Számlás Előfizetők részére (figyelemmel arra is, hogy az Előre Fizetett Díjú Szolgáltatással rendelkező Előfizetők esetében nem szándékolt költésekből fakadó fizetési kötelezettség, „számlasokk" nem fordulhat elő):

- Napi és Havi forgalmi költségkontroll: a díjmentes kiegészítő szolgáltatás megrendelése lehetővé teszi, hogy az Előfizető napi, illetve havi (számlázási ciklus alapú) előre meghatározott limit összeget állítson be az előfizetésére, mely figyeli a napi vagy adott számlázási ciklusban még kiszámlázatlan forgalmi díjakat és figyelmeztető SMS értesítést küld a limit elérésekor (korlátozásra nem kerül sor, ez a figyelmeztető szolgáltatás függetlenül működik a Magas Forgalom folyamattól).

- az előfizetői szerződésben meghatározott Magas Forgalom feltételek alapján az Előfizető az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárig (magasforgalmi összeghatár) használhatja a szolgáltatást, azaz az összeghatár elérésekor a Yettel a magas forgalommal érintett hívószámon a szolgáltatást korlátozza – kivéve, ha az Előfizető Yettel értesítését követően a jelen pont szerint előleget fizet.

ⓘ Az ÁSZF 5.2.4 pontja és az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza a Magas Forgalom feltételeit; míg az ÁSZF 1/A. melléklet III.4.13. pontja részletezi a Napi és Havi forgalmi költségkontroll szolgáltatást.

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

Válasz: Bizonyos forgalmakra és hívásirányokra, illetőleg kiegészítő szolgáltatásokon keresztül igénybevehető hívásokra, üzenetekre a Yettel – a jogszabályok keretei között – eltérő forgalmi vagy egységdíjakat alkalmaz, valamint meghatározott hívószámokra irányuló forgalmak díjmentességet élveznek. Ezekről a normál díjas hívásokon kívüli forgalmakról és hívásirányokról a Yettel ÁSZF-jének Díjszabás mellékletei pontos, részletes tájékoztatást nyújtanak. A főbb eltérő, speciális díjazású forgalomtípusok az alábbiak lehetnek:

- a Yettel hálózatából díjmentesen hívható hívószámok (pl. segélyhívók, Yettel Ügyfélszolgálata, belföldi zöldszámok) elérése;
- az Emelt Díjas Szolgáltatások (kizárólag - eseménydíjas vagy percalapú díjazású - hanghívással elérhető emelt díjas számok elérhetőek a Yettel hálózatából);
- Tudakozó hívások;
- nemzetközi irányba történő, illetőleg 1. (EU) roaming zónán kívüli roaming során indított hívások;
- belföldi rövidszámokra irányuló hívások;
- Adományvonalak és üzleti hálózatok irányába (38-as körzetszám) indított hívások.

Eltérő díjazási feltételek érvényesülhetnek bizonyos híváskezelő szolgáltatások (pl. Konferenciahívás) vagy hangposta irányába és onnan indított hívásokra is.

Előre Fizetett Díjú Szolgáltatások esetében egyes speciális díjazású forgalmazási lehetőségek nem elérhetők, amelyekről az adott szolgáltatás vagy díjcsomag feltételei határoznak meg.

A fentiekről a Yettel a honlapján is tájékoztatást nyújt.

ⓘ A fentiekről főleg az ÁSZF 1/A. melléklet I.2.4. pontja, valamint III.1., III.6-10. alfejezetei; az 1/B. melléklet I.2.8. pontja és III.1., III.4., III.6-10. alfejezetei; az 1/C. melléklet 3.9. pontja és III. fejezete tartalmaz pontos díjakat és feltételeket.

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

Válasz: 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 mindenkori 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.

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

Válasz: A Yettel a jogszabályok által előírtak szerint történő adatkezelésére 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

*Kérdés: Mik a **fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások** részletei, és hol találhatók az ezekkel kapcsolatos aktuális információk?*

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

Válasz: 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 fogyatékossággal 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 fogyatékossággal 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.

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

Válasz: 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 fentiekről az ÁSZF 4.5.1. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

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

Válasz: 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 sebességkorlátos, 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, illetve, hogy azokkal mely típusú internetes forgalmak vehetők igénybe, az ÁSZF 7. melléklete tartalmaz részletes információkat.

ⓘ A fentiekről az ÁSZF 4.5.2. pontja tartalmaz további részletes rendelkezéseket.

*Kérdés: 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?***

Válasz: 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 fentieket az ÁSZF 4.5.3. pontja tartalmazza szerződéses feltételként.

*Kérdés: 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?*

Válasz: 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 mindenkori 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.

*Kérdés: **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?*

Válasz: 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 rendelkezésére állnak az ÁSZF 6.6. pontjában írt jogvitás fórumok, igényérvényesítési lehetőségek.

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

*Kérdés: 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?*

Válasz: 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 legteljeskörűbb 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).

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG

*Kérdés: Mik a Yettel **kötelező és önként vállalt szolgáltatásminőségi célértékei**?*

Válasz: A Yettelre nézve a jogszabály alapján egyedi szolgáltatásminőségi célérték meghatározásának kötelezettsége az internet szolgáltatásra áll fenn: ez a becsült maximális le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a Felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Yettel szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

Egyes adatátviteli technológiánként részletezve ez az alábbi:

Adatátviteli technológia megnevezése	Becsült maximális letöltési sebesség	Becsült maximális feltöltési sebesség
2G	100 kbps	32 kbps
3G	10 Mbps	2 Mbps
4G	300 Mbps	60 Mbps
5G	1000 Mbps	150 Mbps

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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS

Kérdés: Mik a Yettel elérhetőségei (postai cím, telefonszám, elektronikus ügyintézési felületek)?

Válasz: A Yettel

- székhelyének postai címe és a panaszok közlésére irányadó levelezési címe: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.
- ügyfélszolgálati telefonszáma: 1220 rövidszám; ill. +36 20 2000000
- elektronikus elérhetőségei:
    - honlap: www.yettel.hu
    - elektronikus levelezés a https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email címen található elektronikus űrlapokon keresztül biztosított
    - önkiszolgáló online ügyfélszolgálat: www.yettel.hu vagy Yettel Alkalmazás
- üzleteinek elérhetőségei naprakészen megismerhetők a http://www.yettel.hu/elerhetoseg/uzletkereso/ címen.

ⓘ A Szolgáltató mindenkor aktuális elérhetőségi adatait az ÁSZF 1.1 - 1.5. pontjai tartalmazzák.

*Kérdés: 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 Yettelre kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus, és miként lehetséges ezek igénybevétele?

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

A lakó-, tartózkodási vagy székhelye szerinti **békéltető testülethez fordulhatnak** az egyéni előfizetők és a Fogyasztóvédelmi törvény szerinti egyes üzleti előfizetők a Yettellel 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 Yettellel közvetlenül is megkísérelje rendezni előzetesen.

A **panaszokat, kártérítési igényeket és egyéb ügyfél 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 Yettellel 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 felmerült 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 Yettellel 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 **érdeksérelmek kivizsgálására** a Média- és Hírközlési Biztos előtt kérelemre indult, díjmentes eljárásokban is, amelyről szintén tájékoztatást ad a panasszal közvetlenül a Yettelhez fordulók részére, amennyiben a panaszban foglaltak megoldása nem lehetséges.

ⓘ Az ÁSZF 6.2., 6.3. és 6.6. pontjai tartalmazzák a panaszkezelés és hibabejelentés leírásait, valamint az eljárni jogosult hatóságok, szervek körét, míg 6. melléklet ezen hatóságok, szervek elérhetőségeit. A panaszok és viták rendezésére lásd még a jelen Előzetes Tájékoztatás további pontjait.

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

Válasz: 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 Tájékoztatás 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. elállási vagy rendkívüli felmondási jog), amelyeket a vonatkozó igénybevételi feltételeink részletesen tartalmaznak.

*Kérdés: 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?

Válasz: 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 vagyonában 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 {[(havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 2} * 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 {[(havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 4} * megkezdett késedelmes napok száma;
- nem lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti {[havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 8} * 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 [(díj / 30) * 8] * 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 [(díj / 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 [(díj / 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, vagy ha a kötbér összege meghaladja a havi-(időszaki) díj hatszorosát, úgy a kötbér teljes összegét 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.

*Kérdés: 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?*

Válasz: A Yettel **nem számít fel díjat** a szolgáltatóváltással, számhordozással összefüggésben. Ugyanakkor amennyiben ezek eredményeként a határozott idejű előfizetői szerződés annak lejárta 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 számhordozás során a Számhordozási Megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is - nem a Számhordozási 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.

Kártyás Szolgáltatás esetén az előrefizetett díjból az **Előfizető egyenlegén megmaradt, fel nem használt összeg** számhordozás, illetve utólagos számhordozás után a Yettelnél 30 napon belül visszaigényelhető. A visszatérítés elvégzése díjtalan.

ⓘ Az ÁSZF 8.4. pontja tartalmazza mindezek részletszabályait.

TOVÁBBI RENDELKEZÉSEK

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

Válasz: 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.

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

Válasz: 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 mindenkori 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) és az adott digitális szolgáltatások aloldalain (pl. https://www.yettel.hu/app), illetve azok külön ÁSZF-jeiben vagy felhasználási feltételeiben ad tájékoztatást.

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

Válasz: 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 ügyintézések esetében (pl. Telefonos Ügyfélszolgálat).

*Kérdés: 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? Hogyan alakul az **eszközök visszaküldésének költségviselése, van-e bármilyen korlátozás az eszközök visszajuttatásával kapcsolatban?***

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

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

Válasz: 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 Yettellel közlésre kerül.

Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Yettel nem alkalmaz.

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.

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).

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

ⓘ 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.)

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

Válasz: Előfizetői szolgáltatások esetében a Yettelre nem terjed ki magatartási kódex.

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

Válasz: 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.

*Kérdés: 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)?*

Válasz: 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 sérülékenység 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.

Alulírott előfizető kijelentem, hogy a jelen Előzetes tájékoztatás tartalmát megismertem és elfogadom.

Dátum: 2026.10.14.

Előfizető