Yettel Magyarország Zrt.

Általános Szerződési Feltételek

előfizetői szolgáltatáshoz

(Mobil rádiótelefon, Mobil Internet és Műsorterjesztési szolgáltatás)

Hatályos: 2025. október 3-tól

Készítés időpontja: 2025.10.02.

A HIVATKOZOTT LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK

Eht.:	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
Eszr.:	22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
Akr.:	4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról
Infotv.:	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
GDPR:	az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/678 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
Szhr.:	23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól
Fgytv.:	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Fszr.:	45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
Ekertv.:	2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
rPtk.:	1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv) *a 2014.03.15-ét megelőzően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában*
Ptk.:	*2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) a 2014.03.15-ét követően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában*
KKV tv.:	2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról
Btk.:	2012. évi C. törvény (Büntető Törvénykönyv)
Dtv.:	2007. évi LXXIV. törvény a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól
ANFT:	14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről
Áfa tv.	az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény

TSM rendelet	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2120 rendelete (2015. november 25.) a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról
DSA rendelet	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet)
Int.közv. törvény	Az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény
Aktv.	a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény

Tartalomjegyzék

ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS 9

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE 17

1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe és internetes honlapjának címe 17

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 17

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 18

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 18

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 18

1.6. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások 19

1.6.1. **Az ÁSZF-ben található alapfogalmak ABC sorrendben az alábbiak:** 19

1.6.2. **Egyéb tájékoztatások:** 29

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 29

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás; a Yettel előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatának tartalmi elemei, ha a Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéssel egyidejűleg nem kerül sor szerződéskötésre 30

2.1.1. Üzletben történő írásbeli szerződéskötés 32

2.1.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés 34

2.1.2.1. Telefonos Expressz regisztráció – speciális szabályok 35

2.1.2.2. Online Expressz regisztráció – speciális szabályok 35

2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés 36

2.1.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés 37

2.1.5. Üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés 38

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 38

2.2.1. ***Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 38

2.2.2. ***Expressz csomagra történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 39

2.2.3. ***Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos, valamint internetes felületen keresztül történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 39

2.2.4. ***Ráutaló magatartással történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 39

2.3. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 39

2.4. A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva 40

2.4.1. ***Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés esetén*** 40

2.4.2. ***Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén*** ... 41

2.4.3. ***Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén*** ... 41

2.4.4. ***Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén*** ... 41

2.5. A Szolgáltatás nyújtás megkezdését követő 14 napon belüli, szolgáltatás-minőségi probléma miatti Előfizető általi rendkívüli felmondás feltételei ... 41

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA ... 42

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása ... 42

3.1.1. ***Alapszolgáltatások*** ... 43

3.1.2. ***Kiegészítő szolgáltatások*** ... 44

3.1.3. ***Műsorterjesztési szolgáltatás*** ... 45

3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe ... 45

3.3. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait; továbbá információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé ... 47

3.4. Az előfizetői szolgáltatások akadálymentessége ... 48

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA ... 50

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei ... 50

4.2. Hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése ... 50

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz ... 51

4.4. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek, illetve korlátozások ... 51

4.5. A nyílt internet-hozzáférést biztosító átláthatósági intézkedések ... 52

4.5.1. ***A forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-szolgáltatás minőségét, valamint a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét*** ... 52

4.5.2. ***Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a mobilinternet szolgáltatást, különösen a tartalmak, alkalmazások használatát*** ... 52

4.5.3. ***Az Előfizető által a Yetteltől igénybe vett optimalizált szolgáltatások a gyakorlatban hogyan befolyásolják az általa elérhető internet-szolgáltatást*** ... 53

4.5.4. ***Magyarázat a mobil hálózat esetén becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességről, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait*** ... 53

4.5.5. ***Magyarázat a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a mobil***

internet szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől 53

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 55

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 55

5.1.1. ***Szolgáltató általi szüneteltetés*** 55

5.1.2. ***Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés*** 56

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 58

5.2.1. **Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése** 59

5.2.2. **Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása** 59

5.2.3. **Díjtartozás miatti korlátozás** 59

5.2.4. **Magas forgalom** 60

5.2.5. **A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai** 62

5.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 64

5.3.1. *Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés* 64

5.3.2. *Megtévesztés esetén alkalmazható felfüggesztés* 64

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 65

6.1. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 65

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén 66

6.2.1. Panasz bejelentése 66

6.2.2. Hibabejelentés 66

6.2.3. Kártérítési igény bejelentése 66

6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása 66

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 66

6.3.1. **A panaszkezelés általános szabályai** 67

6.3.2. **Díjreklamáció speciális szabályai** 67

6.3.3. **Kártérítési igények intézésének speciális szabályai** 68

6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 68

6.4.1. **ÉRTÉKESÍTÉSI PONTOK** 68

6.4.2. **TELEFON** 68

6.4.3. **INTERNET** 69

6.4.4. **EGYÉB** 70

VIDEOCHAT 70

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 72

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb

szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése **73**
6.6.1. Békéltető testület 73
6.6.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB") 73
6.6.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH") 73
6.6.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH") 74
6.6.5. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH") 74
6.6.6. Bírósági út 74
6.7. Jogellenes tartalom elleni fellépés **74**
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR 75
7.1. Az előfizetői szolgáltatások díja, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, a díjfizetés és számlázás módja, időpontja **75**
7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények 76
7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás 78
7.1.3. Díjfizetési kötelezettség, díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja 79
7.1.4. Kártyás GPRS-alapú, adatforgalom alapján árazott mobil internet szolgáltatások, tarifacsomagok 84
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések **86**
7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok 86
7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés 86
7.2.3. Kártyás Előfizetés 87
7.2.4. [Törölt fejezet] 87
7.2.5. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez 87
7.2.6. Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén: 88
7.2.7. [Törölt fejezet] 88
7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg, illetve Hitelkeret kapcsán 88
7.3. A kártérítési eljárás szabályai **89**
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai **90**
7.4.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér 90
7.4.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér 91
7.4.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér 91
7.4.4. A számhordozás vagy szolgáltatóváltás késleltetett vagy szolgáltatáskieséssel járó megvalósulása esetén fizetendő kompenzáció 92
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL ÉS SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 93
8.1. A számhordozási és szolgáltatóváltási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok **93**
8.2. A számhordozással és szolgáltatóváltással kapcsolatos közös előfizetői jogok és kötelezettségek **94**
8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek **95**
8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata **96**

8.4.1. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Yettelhez) 96

8.4.2. Számhordozás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Yetteltől, mely esetben a Yettel az átadó) ... 97

8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések ... **98**
8.6. A hordozott számok nyilvántartása ... **99**
8.7. Utólagos számhordozás ... **99**
8.8. Szolgáltatóváltással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek ... **99**
8.9. A szolgáltatóváltás kezdeményezése, a szolgáltatóváltás eljárás folyamata ... **100**
8.9.1. Szolgáltatóváltás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (szolgáltatóváltás a Yettelhez) 100

8.9.2. Szolgáltatóváltás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (szolgáltatóváltás a Yetteltől, mely esetben a Yettel az átadó) ... 102

8.10. Jogosulatlan hordozás miatti kompenzáció ... **102**
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ... 102

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama Számlás Előfizetés esetén ... **102**
9.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama Kártyás Előfizetés esetén ... **103**
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG ... 104

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama ... **106**
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ... **106**
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) ... 107

11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése ... **107**
11.2. Számlás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése ... **107**
11.3. Kártyás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése ... **108**
11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása **109**
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI ... 109

12.1. A Szolgáltató vagy az előfizető általi szerződésmódosítás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok ... **109**
***12.1.1.* A Yettel által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás** ... 109

***12.1.2.* A Yettel általi egyoldalú szerződésmódosítás** ... 109

***12.1.3.* Értesítés és egyéb rendelkezések a Yettel által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra** 111

***12.1.4.* Az előfizetői hívószám Yettel általi megváltoztatása** ... 112

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ... 112
12.2.1. **Előfizetői adat(ok) módosítása ... 112**
12.2.2. **Átírás (változás az Előfizető személyében) ... 112**
12.2.3. **Áttérés ... 113**
12.2.4. **Tarifacsomag-váltás ... 113**
12.2.5. **Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása ... 113**
12.2.6. **Hívószám cseréje ... 114**
12.2.7. **SIM-kártya vagy** eSIM **cseréje vagy pótlása ... 114**
12.2.8. **Yettel TV Szolgáltatás megrendelése ... 114**
12.2.9. **Előfizetői Szerződés egyéb módosítása ... 114**
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 114
12.3.1. Általános rendelkezések ... 114
12.3.2. Speciális rendelkezések ... 115
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 118
12.4.1. Általános rendelkezések ... 118
12.4.2. Speciális rendelkezések ... 118
12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek ... 120
12.5.1. Jogszabályok által rendelt további megszűnési esetek ... 120
12.5.2. Felek rendelkezésén alapuló további megszűnési esetek ... 121
12.6. A készülékek hálózati zárának feloldása (készülék- vagy hálózatfüggetlenítés) 123
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI ... 124
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség ... 124
13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata ... 124
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek ... 125
13.3.1. ***A SIM-kártyával és*** **eSIM-mel** ***kapcsolatos kötelezettségek*** ... 125
13.3.2. ***A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek*** ... 126
13.3.3. ***Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai*** ... 126
13.4. Az adatváltozás bejelentése ... 126
14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS 127

ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

A Yettel az Eht. 127. § (1a) bek., 129. § (1a) bek. a) pontja és az (1c) bekezdésre figyelemmel, az Eszr. 5. § (1)-(6) bekezdései alapján irányadó tartalom szerint az alábbiakban bocsátja lakossági (egyéni) előfizetői rendelkezésére az Előzetes Tájékoztatást az ÁSZF-be építetten, az abban foglalt alábbi rendelkezéseknek a jogszabályokban foglalt kötelező lenti tartalmi elemeinek való megfeleltetése útján.

A különféle tarifacsomagokra, szolgáltatásokra az adott díjfizetési és szerződéskötési módok szerint előfizetői szerződést kötő előfizetők számára az Előzetes Tájékoztatást képező ÁSZF-rendelkezések a következők (ahol a melléklet nélkül szerepel utalás az ÁSZF pontjára, ott az ÁSZF Törzsszövege értendő, egyéb esetben a megjelölt ÁSZF-melléklet megfelelő pontjai):

Előzetes Tájékoztatás tartalmi eleme	**Számlás előfizetőkre irányadó ÁSZF-rendelkezések**	**Kártyás előfizetőkre irányadó ÁSZF-rendelkezések**	**1/C. melléklet szerint szerződött Előfizetőkre irányadó ÁSZF rendelkezések**
Valamennyi a Yettel által nyújtott szolgáltatás esetén			
A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, telefonszáma, elektronikus elérhetőségei	ÁSZF 1.1 - 1.5. pontok		
A szolgáltató **panaszkezelési módjai, a békéltető testülethez fordulás lehetősége** és illetékes testületek elérhetőségei Az **előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata**, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő **jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről**, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a **határon átnyúló jogvitarendezésre** vonatkozó szabályok ismertetése.	ÁSZF 6.2., 6.3., 6.6.1. és 7.3. pontja; ÁSZF 6. melléklete		
A szerződés szerinti **termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai**	ÁSZF 3.1. pont; ÁSZF 1/A melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és	ÁSZF 3.1. pont; ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és	ÁSZF 1/C. melléklet II.2. alfejezet; III. fejezet (a szolgáltatás általános, alapvető

	kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	igénybevételi feltételei; a szolgáltatás működésével kapcsolatos tudnivalók; illetve értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások) ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)
A szerződés szerinti **termékért, szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összege** és a **díjak számítási módja**; valamint az ezen kívül **felmerülő egyéb díjak**, **költségek** lehetősége és ezek megismerhetősége; mindezen feltételek **átalánydíjas** szolgáltatások esetén A **díjcsomagok, a rendszeres díjak,** különösen az előfizetési díj, **a használati díj és a forgalmi díjak**, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a **belépési díj.** A **díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret** esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai. A **szolgáltatáscsomag** esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti. A **teljes, naprakész díjszabás** elérhetősége	ÁSZF 7.1. pont; ÁSZF 1/A melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet 1-3. fejezetek	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	ÁSZF 1/C. melléklet II.2. és II.3. alfejezetek; III. fejezet (Díjak alkalmazására és díjfizetésre, számlázásra vonatkozó szabályok; tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások díjszabásai és szolgáltatástartalmak, forgalmi mennyiségek) ÁSZF 4. sz. melléklet szolgáltatáshoz kapcsolódó pontjai. A szolgáltatás esetében forgalmi díjak és egyenlegkezelés nem kerülnek alkalmazásra, az kizárólag előre megfizetett díjú csomagok szerint vehető igénybe. Az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt a szolgáltatás igénybevétele előfizetői igény szerint rugalmas: díjfizetés ellenében egy hónapra előre kerül biztosításra, ha előzetes a díj nem kerül kiegyenlítésre, akkor előfizetői szolgáltatás nem elérhető (bejövő hívások, SMS-ek fogadása sem).
A teljesítés feltételei, fizetési határidők	ÁSZF 7.1.3. és 7.2. pontok	ÁSZF 7.1.3, 7.1.4. és 7.2. pontok	ÁSZF 1/C. melléklet 2.6., 3.5-3.6. pontok

Kellékszavatossági és termékszavatossági kötelezettség fennállta, értékesítés utáni szolgáltatások és jótállás feltételei	*Előfizetői szolgáltatások esetében nem releváns.*		
Az **előfizetői szerződés időtartama**, a **határozott idő**re szóló szerződés esetén a szerződés időtartama, a **határozatlan időtartamúvá átalakuló szerződés** feltételei, és a határozatlan időre szóló szerződés esetén a **szerződés megszüntetésének feltételei**; **meghosszabbodás feltételei** és a fogyasztó kötelezettségeinek legrövidebb időtartama A **kedvezmények igénybevételéhez szükséges** minimális használatra vagy **időtartamra** vonatkozó feltételek	ÁSZF 9. fejezet, és 12.5., 7.1.1. pontok	ÁSZF 9. fejezet, és 12.3. pont	ÁSZF 9. fejezet; ÁSZF 1/C. melléklet II.5. alfejezet Az előfizetői szerződés határozott időtartama 215 nap. A tarifacsomag havidíjának ciklusfordulón történő megfizetésével új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül (változatlan feltételekkel). Ha díjfizetésre a ciklusfordulón nem kerül sor, úgy az előfizetői szerződés a fenti határozott időtartam lejártáig hatályban marad, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása nélkül.
Digitális adattartalom működéséről, alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről és annak hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képességéről	*Yettel TV szolgáltatás:* ÁSZF 1/A. melléklet 11. fejezet	*Yettel TV szolgáltatás:* ÁSZF 1/B. melléklet 11. fejezet	*A jelen szolgáltatás esetében nem releváns.*
A szerződéskötéshez alkalmazott **távollévők közötti kommunikációs eszköz használati díja**	*A Yettel ilyen díjakat nem alkalmaz.*		
A **távollévők között** és üzlethelyiségen kívül megkötött szerződések esetén **a fogyasztót megillető elállási, felmondási jog** határideje és egyéb feltételei, **nyilatkozatminta** elérhetősége; tájékoztatás a **készülék visszaküldésének költségviseléséről**, valamint a szolgáltatásnyújtás megkezdése esetében az **időarányos díjak** viselése.	ÁSZF 2.5., 12.4.2.2. és 12.5.2.1. pontok. *Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Yettel nem alkalmaz.*	ÁSZF 2.5., 12.4.2.2. és 12.5.2.1. pontok. *Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Yettel nem alkalmaz.*	ÁSZF 2.5., 12.4.2.2. és 12.5.2.1. pontok; ÁSZF 1/C. melléklet 3.7. pont, II.7. alfejezet. *Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Yettel nem alkalmaz.* A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés rendkívüli felmondása esetén a megfizetett díjak visszatérítése a

Tájékoztatás arról, hogy a fogyasztót mikor nem illeti meg ilyen jog vagy mely körülmények esetében veszíti azt el.			rögzített bankkártyára történik.
A **szerződéskötés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások**, valamint a **jótállás** feltételei A Szolgáltató által nyújtott **karbantartási szolgáltatásokkal**, valamint a **kapcsolódó díjakkal** összefüggő tájékoztatás	ÁSZF 6. fejezet; ÁSZF 1/A. melléklet III.5. pont	ÁSZF 6. fejezet; ÁSZF 1/B. melléklet III.5. pont	ÁSZF 6. fejezet; ÁSZF 1/C. melléklet 2.9. pont. A szolgáltatáshoz kapcsolódó előfizetői ügyintézésre elsődlegesen a Yettel Alkalmazás ajánlott. A szolgáltatáshoz kapcsolódó karbantartási szolgáltatásokat a Yettel nem nyújt.
Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti **magatartási kódex**re vonatkozó tájékoztatás	*Előfizetői szolgáltatások esetében nem releváns.*		
Fogyasztó által a Szolgáltató részére fizetendő **pénzügyi biztosíték**ra vonatkozó tájékoztatás	*Előfizetői szolgáltatások esetében nem releváns.*		
Tájékoztatás a **Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus** igénybevételének lehetőségéről	*A panaszkezelés folyamata és a jogviták rendezési fórumai:* ÁSZF 6.2., 6.3. és 6.6. pontok; ÁSZF 6. számú melléklet		

A fentieken túl további előzetes tájékoztatás valamennyi nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén (kivéve gépek közötti átviteli szolgáltatások)			
Az **Eszmr. szerinti kötelező és önként vállalt szolgáltatásminőségi célértékek** vagy az arról szóló nyilatkozat, hogy ilyet a Szolgáltató nem vállal	ÁSZF 4. fejezet *A Yettel - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.*	ÁSZF 4. fejezet *A Yettel - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.*	ÁSZF 4. fejezet; ÁSZF 1/C. melléklet 2.7. pont. *A Yettel - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.*
A határozott idejű előfizetői szerződés **idő előtti megszüntetésekor esedékes díjakkal** kapcsolatos feltételek - ideértve a **készülékkedvezmény**	ÁSZF 7.1.1. és 12.6. pontok	ÁSZF 12.3.1. és 12.6. pontok	ÁSZF 1/C. melléklet 3.5. pont, II.7. alfejezet. A szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződésben

megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény **összegét és számítási módját** -, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés **hálózat-függetlenítésére vonatkozó feltételeket**			kedvezményes készülékvásárlásra lehetőség nincs. A Yetteltől vásárolt készülékek hálózatfüggetlenítésére az ÁSZF 12.6. pontja általánosan irányadó.
Az **előfizető jogai hibás teljesítés esetén**, a **szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség** esetei, az előfizetőt megillető **kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja,** valamint az **előfizetőt megillető jogok** abban az esetben, ha a **szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre**	ÁSZF 4.3., 6.2., 7.3. és 7.4. pontok; ÁSZF 2. melléklet V. fejezet	ÁSZF 4.3., 6.2., 7.3. és 7.4. pontok; ÁSZF 2. melléklet V. fejezet	ÁSZF 4.3., 6.2., 7.3. és 7.4. pontok; ÁSZF 2. melléklet V. fejezet ÁSZF 1/C. melléklet 3.7. pont.
A **szolgáltatóváltással, számhordozással** és egyéb azonosítók hordozhatóságával **kapcsolatos díjak**, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának **késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér**, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell **visszatéríteni a megmaradt egyenlegét**	ÁSZF 8. fejezet	ÁSZF 8. fejezet, 12.3.1. pont	ÁSZF 8. fejezet ÁSZF 1/C. melléklet II.4. alfejezet.
Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának	ÁSZF 4.3. pont	ÁSZF 4.3. pont	ÁSZF 4.3. pont

védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.			
Az internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a fentieken túl további előzetes tájékoztatás			
A **jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények** tekintetében - internet-hozzáférés szolgáltatás esetén: a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás - a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén: az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények	ÁSZF 4.1. pont *A Yettel - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.*		
A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott **végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel**, a végfelhasználók *Nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet* (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésében foglalt azon jogának sérelme nélkül, hogy választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak	*A Yettel általánosan a végberendezések használatával kapcsolatos korlátozást nem alkalmaz. Az egyes szolgáltatások esetében esetlegesen alkalmazott készülékkel kapcsolatos feltételeket tartalmazzák:* ÁSZF 4.4. pont; az ÁSZF 1/A. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	*A Yettel általánosan a végberendezések használatával kapcsolatos korlátozást nem alkalmaz. Az egyes szolgáltatások esetében esetlegesen alkalmazott készülékkel kapcsolatos feltételeket tartalmazzák:* ÁSZF 4.4. pont; az ÁSZF 1/B. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	*A Yettel általánosan a végberendezések használatával kapcsolatos korlátozást nem alkalmaz.* *Az egyes szolgáltatások esetében esetlegesen alkalmazott készülékkel kapcsolatos feltételeket tartalmazzák:* ÁSZF 4.4. pont ÁSZF 1/C. melléklet II.3.9. pont, III. fejezet.
Tájékoztatás arról, hogy a **díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret** esetében az előfizető a fel nem használt	ÁSZF 7.1. pontja; ÁSZF 1/A. melléklet II., III.	ÁSZF 7.1. pontja; ÁSZF 1/B. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető	ÁSZF 1/C. melléklet II.3.9. pont, III. fejezet.

mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel	fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	A tarifacsomag esetében a szolgáltatási ciklusban, kiegészítő csomagok esetében pedig a felhasználási időszakban fel nem használt mennyiségek elvesznek.
A **számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését** biztosító eszközökre, különösen a **tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre** és **költségellenőrzésre** vonatkozó rendelkezések	ÁSZF 6.4.4., 7.1.3.3. és 11.2. pontok; ÁSZF 1/A. melléklet III.4.4-6., III.4.9. és III.4.13. pontok.	ÁSZF 1.6.1. pont („Gyűjtőszámla”), 6.4.4. és 11.3. pontok; ÁSZF 1/B. melléklet III.4.4., III.4.7. és III.4.8. pontok.	ÁSZF 1/C. melléklet II.3. alfejezet; 3.8.5. pont. A szolgáltatás kizárólag előre megfizetett díjú, meghatározott tartalmú csomagok szerint vehető igénybe. Kizárólag eseti hívásrészletező igényelhető. Az előfizető a fogyasztását a Yettel Alkalmazásban folyamatosan nyomon követheti, más költségellenőrzési eszközt a Yettel nem biztosít.
Ha a szolgáltató egyes **szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást** alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás	ÁSZF 1/A. melléklet I. fejezet; III.1.1., III.1.6., III.6.10., III.6.14.1., III.7.1, III.8., III.9.3. és III. 10. pontok	ÁSZF 1/B. melléklet I. fejezet; III.1.1., III.4.4., III.6.6., III.6.10.1., III.7.1., III.8., III.9. és III.10. pontok	ÁSZF 1/C. melléklet 3.9. pont, III. fejezet. A szolgáltatás keretében elérhető, az ÁSZF Törzsszövegben írt alap- és kiegészítő szolgáltatásokhoz képest eltérő szolgáltatáselemek, illetve a szolgáltatással nem elérhető speciális szolgáltatások (pl. nemzetközi hívás, Emelet Díjas Szolgáltatás) megjelölését a tarifacsomagot és a kiegészítő csomagokat leíró rendelkezések tartalmazzák.

A **szolgáltatáscsomag** esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek	ÁSZF 12.4. pont	ÁSZF 12.4. pont	ÁSZF 12.4. pont
A **szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás**, tekintettel a GDPR 13. cikkére	ÁSZF 10. pont; ÁSZF 2.sz melléklet	ÁSZF 10. pont; ÁSZF 2.sz melléklet	ÁSZF 10. pont; ÁSZF 2.sz melléklet
A fogyatékos végfelhasználók számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, kiterjedve a szolgáltatás működéséről, a szolgáltatás és egyes végfelhasználói eszközök kapcsolatáról, az akadálymentességi jellemzőiről és a támogató-segítő technológiákkal való interoperabilitásról	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 3.4. alfejezete tartalmaz bővebb információkat, illetőleg az adott szolgáltatásleírások tekintetében az ÁSZF megfelelő (különösen Díjszabás) mellékletei.		
A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatások esetén a fentieken túl további előzetes tájékoztatás			
A **segélyhívó** szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek	ÁSZF 3.3. pont	ÁSZF 3.3. pont	ÁSZF 3.3. pont
Az **előfizetői névjegyzékre** vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.	ÁSZF 11.1. pont	ÁSZF 11.1. pont	ÁSZF 11.1. pont
Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a fentieken túl további előzetes tájékoztatás			

Információ arról, hogy a **szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések** miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét	ÁSZF 4.5.1. pont
Magyarázat arról, hogy az **esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják** az internet szolgáltatást	ÁSZF 4.5.2. pont
Magyarázat arról, hogy 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**	ÁSZF 4.5.3. pont
Magyarázat a minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve **a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében** – és a **jelentős eltérések miként érinthetik** a végfelhasználóknak a TSM Rendelet 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását	ÁSZF 4.5.4. pont
Magyarázat 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.	ÁSZF 4.5.5. pont

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE

1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe és internetes honlapjának címe

A szolgáltató neve: **Yettel Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban „Yettel”), melyet a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága 13-10-040409 cégjegyzékszámon tart nyilván.

A Yettel székhelyének postai címe és a panaszok közlésére irányadó levelezési címe: **2045 Törökbálint, Pannon út 1.**

A Yettel a világhálón elérhető a következő címen, ahol a tarifacsomagokkal, kiegészítő szolgáltatásokkal és általa forgalmazott készülékekkel stb. kapcsolatos valamennyi információ rendelkezésre áll: **www.yettel.hu** és **http://tv.yettel.hu**.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Cím: 1075 Budapest, Károly krt. 3/A.
Nyitvatartási idő: H–P: 9:00–19:00

Telefonos elérhetőségek:

- 1220 – a Telefonos Ügyfélszolgálat a Yettel rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható
- +3620/200-0000 – az Információs Vonal belföldön az adott tarifacsomag hálózaton belülre irányuló hívások díjáért, míg külföldről az adott tarifacsomag szerinti, a Yettel hálózatába irányuló hívás díjáért a nap 24 órájában hívható

Elektronikus levelezési cím: https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email címen található elektronikus űrlapokon keresztül biztosított az internetes ügyintézés

Online ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- online.yettel.hu vagy fiok.yettel.hu (Yettel Fiók)– díjmentes regisztrációt, belépést követően a nap 24 órájában használható
- yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg – az itt található elektronikus űrlapok regisztráció és belépés nélküli elérést tesznek lehetővé a nap 24 órájában

A Yettel egyéb Ügyfélszolgálati Pontjainak (és Értékesítési Partnereinek) elérhetőségei naprakészen megismerhetők a http://www.yettel.hu/elerhetoseg/uzletkereso/ címen.

Jogellenes tartalmakkal kapcsolatos panasztétel a jogellenestartalom@yettel.hu e-mail címen tehető.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

- 1220 – a Telefonos Ügyfélszolgálat a Yettel rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható
- +3620/200-0000 – az Információs Vonal belföldön az adott tarifacsomag hálózaton belülre irányuló hívások díjáért, míg külföldről az adott tarifacsomag szerinti, a Yettel hálózatába irányuló hívás díjáért a nap 24 órájában hívható
- Yettel Ügyfélszolgálati Pontjai, amelyek elérhetősége és nyitvatartási ideje naprakészen megismerhető a http://www.yettel.hu/elerhetoseg/uzletkereso/ címen,
- A Yettel székhelyének postai címe: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.,Elektronikus levelezési cím: https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email címen található elektronikus űrlapokon keresztül.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Yettel a világhálón elérhető a következő címen, ahol a tarifacsomagokkal, kiegészítő szolgáltatásokkal és általa forgalmazott készülékekkel stb. kapcsolatos valamennyi információ rendelkezésre áll: www.yettel.hu és http://tv.yettel.hu.

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Yettel általános szerződési feltételeinek („ÁSZF”) teljes szövege elérhető az **Értékesítési Pontokon** és a Yettel **internetes honlapján** (www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/), valamint kérés esetén arról a Telefonos Ügyfélszolgálat is felvilágosítást nyújt.

1.6. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások

A jelen ÁSZF-ben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht.-ban, valamint a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.

1.6.1. **Az ÁSZF-ben található alapfogalmak ABC sorrendben az alábbiak:**

ADATHÍVÁS-ALAPÚ SZOLGÁLTATÁS: Olyan adatátviteli technológián alapuló szolgáltatás, amelynél az adatforgalom perc-alapon történik, így az Előfizető a Yettel vonatkozó Díjszabásában megadott percdíjat köteles megfizetni a kapcsolat megkezdésétől annak megszakításáig tartó időszakra.

ALAPÉRTELMEZETT SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM: az a cím, amelyet az Előfizető az adott Számlázási azonosító vonatkozásában a Yettellel megkötött első Számlás jogviszonya létesítésekor megad. Az alapértelmezett számlaküldési cím az Előfizető által tetszőlegesen módosítható. A Yettel az Egyéni (Lakossági) Előfizetők (kivéve a természetes személy Kedvezményes Dolgozói és Flottás Előfizetők) számára az egy számlázási azonosító alatti több számlaküldési cím megjelölésének lehetőségét nem biztosítja (ezen szabály hatálybalépése előtt létrejött több számlaküldési címet ez nem érinti).

ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓ: Az a mobil előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a hívószámot egy másik mobilszolgáltatóhoz hordozza át.

ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ: Az a mobil előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a hívószámát az Átadó szolgáltatótól áthordozza.

BELFÖLDI VEZETÉKES SZÁM (belföldi, helyhez kötött telefonhálózathoz tartozó hívószám, földrajzi szám): Az ANFT 1. számú mellékletének 2.1.3. pontjában meghatározott körzetszámmal rendelkező hívószámok. Nem minősül tehát vezetékes hívásiránynak például a zöldszámra, emelt díjas irányokba stb. indított hívás.

BELTÉRI LEFEDETTSÉG: Mindazon terület, ahol a felhasználó épületek belsejében is képes hívást kezdeményezni, illetve fogadni, továbbá egyéb forgalmat bonyolítani. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.

BESZÉLGETÉSI (IGÉNYBEVÉTELI) DÍJ: Az azonos vagy különböző hálózatok előfizetői közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig nyújtott beszéd- vagy adatátviteli szolgáltatásért, valamint a kiegészítő szolgáltatások és a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért az Előfizető által fizetendő díj.

DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐJE: Az az egyéni Előfizető, aki az ÁSZF 1/C. mellékletében meghatározottak szerint előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást vesz igénybe és elektronikus úton előre fizeti meg a szolgáltatások díját.

DÍJFIZETÉSI IDŐSZAK: az előfizetés vonatkozásában fennálló olyan időszak, mely azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában az ÁSZF másként nem rendelkezik). Típusai: Kártyás ciklus és Számlázási ciklus, Digitális Szolgáltatás esetében a tarifacsomag szolgáltatási ciklusa.

DÍJSZABÁS: Az ÁSZF azon mellékletei, amelyek tartalmazzák a tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírását, azok ellenértékeként fizetendő, a Yettel által meghatározott árakat, a számlatartalom elemeit, az egyszeri és rendszeres díjakat, a díjazási időszakokat (napszakokat), a kedvezményeket, a díjfizetéssel nem járó szolgáltatásokat, valamint az egyéb, az árak alkalmazásával kapcsolatos további feltételeket. A Díjszabások az ÁSZF 1/A. számú (Számlás Előfizetések és azok díjai), illetve 1/B. számú (Kártyás Előfizetések és azok díjai), valamint az 1/C. számú (Digitálisan Megrendelhető Szolgáltatások) mellékletét képezik. A nem az Üzleti ÁSZF szerint szerződést kötő (különösen a kisvállalkozói ajánlattal rendelkező) Üzleti Előfizetőkre vonatkozó speciális díjak (amennyiben azok eltérnek a Díjszabásokban foglaltaktól) az ÁSZF 3. számú mellékletében találhatók.

EGYENLEGFELTÖLTÉS: A Kártyás Előfizető az igénybevételi díjat a Szolgáltatás igénybevétele előtt egyenlíti ki, a 7.2.3. pontban leírt módok egyikén. A Yettel a feltöltőkártya feltöltésének időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

EGYÉNI (LAKOSSÁGI) ELŐFIZETŐ: Az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.
A Yettel mindaddig vélelmezi, hogy az Előfizető egyéni előfizetőként kívánja a Szolgáltatást igénybe venni, amíg az ügyfélszolgálaton személyesen nem nyilatkozik úgy, hogy Üzleti Előfizetőként kéri a nyilvántartását és üzleti előfizetői szerződést köt. A nyilatkozat megtételére az Előfizető a szerződés létrejöttét követően bármikor jogosult.
Egy Egyéni (Lakossági) Előfizetőnek egyidejűleg legfeljebb 10 (tíz) különböző, az ÁSZF Díjszabás és Akciós mellékleteiben szereplő, számlás fizetési módú hírközlési előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződése állhat fenn (az Előfizetővel ezen szabály hatálybalépése előtt létrejött, ezt meghaladó számú Előfizetői Szerződést mindez nem érinti).

EGYSZERI CSATLAKOZÁSI DÍJ: A Yettel hálózatába történő bekapcsolásért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő belépési díj, amely a szerződést követő 14 napon túli megszűnése esetén nem kerül visszafizetésre az Előfizető részére. Az egyszeri csatlakozási díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

EGYSZERŰ TOVÁBBÍTÁS: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amely a szolgáltatás igénybe vevője által küldött információnak hírközlő hálózaton keresztül történő továbbításából vagy a hírközlő hálózathoz való hozzáférés biztosításából áll. Az adatátvitel és hozzáférés biztosítása magában foglalja a továbbított információ automatikus, közbenső és átmeneti tárolását annyiban, amennyiben ez az adatátvitel hírközlő hálózaton történő végrehajtásának a kizárólagos céljával történik, és feltéve, hogy az információt nem tárolják az adatátvitelhez észszerűen szükségesnél hosszabb ideig.

ELŐFIZETŐ: Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
A Yettel internetes ügyfélszolgálati oldalán, a Yettel Fiókban (www.online.yettel.hu), illetőleg a yettel.hu internetes felületen (NetShop) keresztül történő szerződéskötés esetén a Yettel az átvételkor elvégzett személyazonosítással igazolt személyt (vagy meghatalmazással igazolt meghatalmazót) tekinti Előfizetőnek.
Az „Expressz” megjelölésű kártyás szolgáltatásra telefonon, illetve Yettel Fiókon keresztül történő szerződéskötés esetén a szerződés érvényesítési határidejéig a Yettel a SIM-kártya és eSIMmindenkori birtokosát tekinti Előfizetőnek.
Előfizetők csoportosítása: Egyéni (lakossági) Előfizető, Üzleti Előfizető – e csoportokon belül a díjfizetési mód alapján Számlás, vagy Kártyás. A Digitális Szolgáltatás Előfizetője csak egyéni (lakossági) Előfizető lehet.

ELŐFIZETŐI HÍVÓSZÁM: Az ANFT-be illeszkedő telefonszám, amely lehetővé teszi az Előfizető elérhetőségét az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya vagy eSIM segítségével.

ELŐFIZETŐI PANASZ*:* az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Yettel által nyújtott Szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS: az Előfizető és a Yettel között a hatályos jogszabályokban foglalt feltételek szerint az előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére, illetve műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére létrejövő szerződés ill. annak módosítása, amely a Szolgáltató *ÁSZF-jéből,* a Szolgáltató ÁSZF-jében beépítetten megjelenő *Előzetes Tájékoztatásból* és az *Egyedi Előfizetői Szerződésből* (ez utóbbi: „EESZ"), valamint *az előfizetői szerződés adatainak összefoglalójából* („Szerződésösszefoglaló") áll.

- Az EESZ elsősorban az Előfizetőre vonatkozó, a szerződéskötéshez szükséges adatokat, hozzájárulásokat foglalja magában. Az EESZ alatt értendő az Üzleti Előfizetői Szerződés és azok mellékletei is, az Előzetes Tájékoztatás és a Szerződésösszefoglaló nélkül.
- Az ÁSZF az Előfizető és a Yettel közötti jogviszonyt érintő alapvető rendelkezéseket, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza; és értendő alatta a nem kisvállalkozói ajánlattal rendelkező Üzleti Előfizetőkre vonatkozó, külön szövegezett Üzleti ÁSZF is. A Yettel az ÁSZF-et a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja ki és teszi közzé. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Yettelre és valamennyi egyéni Előfizetőre, valamint a nem az Üzleti ÁSZF szerint szerződést kötő Üzleti Előfizetőre, továbbá Felhasználóra, aki a Yettel Szolgáltatását igénybe veszi. Az ÁSZF vonatkozik a hatálybalépése előtt létrejött Előfizetői Szerződésekre is. Az ÁSZF alábbi mellékletei az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik:
  - 1/A. melléklet: Számlás Díjszabás
  - 1/B. melléklet: Kártyás Díjszabás
  - 1/C. melléklet: Digitálisan Megrendelhető Szolgáltatások
  - 2. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
  - 3. melléklet: Kisvállalkozói üzleti előfizetői szolgáltatások különös szabályai („Kisvállalkozói Díjszabás")
  - 4. melléklet: Akciók részletes leírása („Akciós melléklet")
  - 5. melléklet: Szerződéskötéshez, meghatalmazással történő ügyintézéshez szükséges okmányok („Mit Hozzon Magával")
  - 6. melléklet: Jogorvoslati szervek elérhetőségei
  - 7. melléklet: Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó „A" és „B" táblázatok
  - 8. melléklet: Yettel Előfizetők által igénybe vehető Yettel TV szolgáltatás ÁSZF
- a Yettel az előzetes tájékoztatási kötelezettségének az ÁSZF útján akként tesz eleget, hogy az Előzetes Tájékoztatást az ÁSZF-be építetten, annak meghatározott, és könnyen beazonosítható, megtalálható pontjait ilyenként egyértelműen megjelölve bocsátja Előfizetői rendelkezésére a jogszabályi formai követelményeknek megfelelően. Az Előzetes Tájékoztatás az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások és az előfizetői jogviszony alapvető és fő jellemzőinek (díjszabás, szolgáltatásminőség, időtartam, fizetési és elszámolási szabályok stb.) általános, valamennyi esetben irányadó rendelkezéseit foglalja magában. A zártkörűen nyújtott szolgáltatások és tarifacsomagok azon (főleg díjazási és tarifatartalomra vonatkozó) feltételeire irányadó előzetes tájékoztatási elemeket, amelyek az ÁSZF-ben beépítetten megjelenő Előzetes Tájékoztatásban nem jelennek meg, a Yettel a szerződéskötési mód függvényében előzetesen külön kiegészítő dokumentum formájában – tartós adathordozón vagy könnyen letölthető dokumentum útján – bocsátja a zártkörű szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető rendelkezésére.
- a Szerződésösszefoglaló a jogszabályok alapján irányadó dokumentumminta formájában és tartalmi elemei szerint jeleníti meg a megkötendő Előfizetői

Szerződés legfőbb tartalmi elemeit és szerződési feltételeit, amelyet a Yettel valamennyi szerződéskötési mód esetében az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően bocsát az Előfizető rendelkezésére.

Üzleti Előfizetői Szerződésnek nem képezi részét az Előzetes Tájékoztatás és a Szerződésösszefoglaló, mivel az Üzleti Előfizetővel egyező akarattal megkötött megállapodás alapján a Yettel azok alkalmazásától a jogszabályi lehetőséggel élve eltér és ilyet Üzleti Előfizetők esetén nem alkalmaz.

ELŐLEG: A Yettel kérésére és/vagy az Előfizető által önkéntesen befizetett összeg, melyet az Előfizető az általa igénybe vett/jövőben igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékeként, vagy annak részeként fizet meg.
Típusai:

- **általános előleg:** az Előfizető önkéntesen fizeti meg, melynek összegéről maga határoz. Az erre vonatkozó részletes szabályozást a 7.2.2. pont tartalmazza.
- **forgalmi előleg:** befizethető az Előfizető által önkéntesen a 7.2.2. és 6.4.3. pontok szerint, illetőleg a Szolgáltató felhívására a 2.1., 5.2.4. pontok szerint.
- **szerződéskötési előleg:** az Előfizető által a Szolgáltató felhívására a 2.1. pont szerint befizetett összeg.
- **megtévesztés miatti előleg:** az Előfizető által a Szolgáltató felhívására az 5.2.5. pont szerint befizetett összeg.

ELŐRE FIZETETT DÍJÚ SZOLGÁLTATÁS: a jelen feltételek szerint Kártyás Szolgáltatás vagy Digitális Szolgáltatás.

ELŐRE FIZETETT DÍJÚ SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐJE: Az jelen feltételek szerint Kártyás Előfizetőnek vagy Digitális Szolgáltatás Előfizetőjének minősülő előfizető.

EMELT DÍJAS SZOLGÁLTATÁS (EDSZ): A 06-91-es, 06-90-es számokon, illetve rövidszámokon elérhető olyan értéknövelt (Mobil-tartalomszolgáltatás), mely közvetített szolgáltatást tartalmaz és különböző távközlési csatornákon nyújtható. Az EDSZ az ÁSZF jelen időpontban hatályos rendelkezése értelmében kizárólag hanghívás formájában érhető el.
Az EDSZ-t az Előfizető az Univerzális egyenleg feltöltését és/vagy a hitelkeret Yettel általi biztosítását követően veheti igénybe.

EXPRESSZ CSOMAG: készülékkel (SIM-kártya vagy eSIM + eszköz) vagy készülék nélkül (csak SIM-kártya vagy eSIM) értékesített olyan Kártyás Előfizetés, melyhez tartozó tarifacsomag neve tartalmazza az „Expressz” megjelölést. A csomagot az Előfizető előre megvásárolta (pl. hipermarketben, élelmiszerboltokban), de annak igénybevétele érdekében utólag telefonon, illetve a Yettel Fiókon keresztül, vagy a felek rendelkezése alapján jelenlévők között írásban lehet szerződést kötni.

ÉRTÉKESÍTÉSI PONT(OK): A Yettel saját tulajdonú üzletei (Ügyfélszolgálati pont) és megbízásából eljáró üzletek (Értékesítési Partner), amelyek a 6.4. pontban meghatározott feladatokat látják el, illetve értékesítési csatornaként működnek.

ÉRVÉNYESSÉGI IDŐ: A Kártyás Előfizető által elvégzett feltöltésekhez tartozó határozott időtartam, mely alatt a Szolgáltatást a Yettel biztosítja (Kártyás szerződés időtartama). Erről bővebb információ a 9.2. pontban, valamint a Kártyás Díjszabásban található.

FELHASZNÁLÓ: az a természetes személy, jogi személy vagy szervezet, aki a Yettel Szolgáltatását igénybe veszi – kivéve a lent részletezett Használó. Amennyiben az Előfizető és a Felhasználó személye eltér, a Yettel vélelmezi azt, hogy a Felhasználó az Előfizető tudtával és beleegyezésével használja a Szolgáltatást. Ebben az esetben a Felhasználó magatartásáért az Előfizető felel.

FORGALMI KERETET VAGY KEDVEZMÉNYT BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁS: a tarifacsomaghoz vagy Zártkörű Szolgáltatáshoz tartozó olyan kiegészítő szolgáltatás, amely külön díj ellenében, meghatározott felhasználási időszakra szólóan:
(I) a tarifacsomagban vagy Zártkörű Szolgáltatásban benne foglalt tartalmon felül további forgalmi mennyiségi keretet biztosít, különösen - belföldön vagy roaming során, illetve nemzetközi - hívásokra felhasználható perckeretet, SMS- vagy mobil internet adatmennyiséget (pl. 40 SMS szolgáltatás; Megújuló 5 GB (Üzleti) Mobilnet; 20 perc nemzetközi híváscsomag); vagy
(II) a meghatározott forgalmi díjakból (különösen hívás indítás vagy fogadás, SMS, mobil internet adat egységnyi díjából) a szolgáltatásleírás szerinti feltételek szerint mennyiségi vagy százalékos kedvezményt biztosít (pl. Ingyen 50 SMS csomag).

GYŰJTŐSZÁMLA: az adott naptári hónapban ugyanannak a Kártyás Előfizetőnek történt teljesítésekről kibocsátott számla az Áfa tv. 164. §-a alapján.
A Lakossági Kártyás Előfizetők Gyűjtőszámlát már lezárt kártyás ciklusról (naptári hónap) papír alapon vagy elektronikusan igényelhetnek, illetőleg rendszeres igény esetén elektronikusan. Az igényelt papír alapon elkészült Gyűjtőszámlát a Szolgáltató az Előfizető levelezési címére, vagy ennek hiányában az állandó lakcímére küldi meg. Az igényelt elektronikusan elkészült Gyűjtőszámlát a Szolgáltató a Yettel Fiók internetes felületen teszi elérhetővé az Előfizető számára.
Az üzleti Kártyás Előfizetők számára havonta elektronikus Gyűjtőszámlát állít ki a Szolgáltató. Az elektronikusan elkészült Gyűjtőszámlát a Szolgáltató a Yettel Fiók internetes felületen teszi elérhetővé az Előfizető számára külön kérés nélkül.
A számlát az adott kártyás ciklus (naptári hónap) egyszeri és időszaki díjairól, valamint forgalmi költéseiről állítjuk ki Lakossági és Üzleti Előfizetők esetén is, amennyiben történt számlázandó esemény. Kártyás Előfizetőnek a feltöltésről nem, csak az egyenlegfelhasználásról állít ki a Szolgáltató ÁFÁ-s számlát. Számlamásolatok igénylésére a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán és Yettel üzletekben van lehetőség.

HASZNÁLÓ: az a természetes személy, aki
- rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, és
- aki a Yettel hanghívásra alkalmas Előre Fizetett Díjú Szolgáltatását úgy veszi igénybe, hogy az e Szolgáltatás igénybevételére szolgáló SIM kártya vagy eSIM átadását az Előfizető előzetesen bejelentette a Yettelnek, és
- a Yettel a SIM kártya vagy eSIM átadása előtt a Használó személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizte.

HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS: amennyiben a Számlás Előfizető szerződéskötéskor vagy a szerződés ideje alatt a Yettel által nyújtott kedvezmény fejében kedvezményes időszakra tesz kötelezettségvállalást (hűségvállalást), úgy Előfizetői Szerződése határozott idejű. Ahol az ÁSZF kötelezettségvállalás és hűségvállalás fogalmakat említi, ott határozott idejű Előfizetői Szerződést kell ezalatt érteni. A hűségidő lejártával, illetőleg a hűségvállaláshoz kapcsolódó kötbér megfizetésével a felek között új, határozatlan idejű előfizetői jogviszony jön létre változatlan hívószámra – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról, illetőleg ha a szerződés megszüntetéséről a határozott idő lejártát megelőzően írásban az Előfizető egyoldalúan nyilatkozik vagy az Előfizető és a Yettel ebben megállapodnak.
A Kártyás Előfizető és a Digitális Szolgáltatás Előfizetőjének jogviszonya mindig határozott időre jön létre (amely azonban nem hűségvállalás, vagy hűségidő, a szolgáltatások jellegére figyelemmel), melyről további információt a 9.2. pont, illetve az ÁSZF 1/C. mellékletének 5. fejezete tartalmaz.

HATÓSÁGI NYILVÁNTARTÁS: Az Eht. 127. § (2b) bekezdésében és 129. § (2) bekezdésében meghatározott, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok

nyilvántartása – ideértve az e nyilvántartáshoz adatfeldolgozó segítségével történő hozzáférést is.

HAVIDÍJ SZÁMLÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN: az Előfizető által havonta fizetendő díj az aktív alapszolgáltatásért (a tarifacsomag havidíja tartalmazza) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatások, ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért, amely a Yettel által számlázási ciklusonként, utólag kerül kiszámlázásra. A havidíjjal kapcsolatos egyéb számlázási szabályokat a Számlás Díjszabás tartalmazza.

HIBABEJELENTÉS: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Yettel által nyújtott Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítésével – pl. a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiség csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével – kapcsolatos.

HITELKERET: A Yettel által a Számlás Előfizetők részére biztosított hitelkeret, amelynek mindenkori összegéről a Yettel a honlapján ad tájékoztatást, és kizárólag Mobil-tartalomszolgáltatásokra (pl. Emelt Díjas Szolgáltatásokra), Adományvonalak igénybevételére, valamint MobilVásárlás szolgáltatásra használható fel. Számlás Előfizetők esetében a hitelkeret a számlázási cikluszárást követő 3 munkanapon belül kerül feltöltésre. A Hitelkeret részletes szabályai a 7.2.8. pontban találhatók.

HORDOZOTT SZÁM: Az előfizetői szerződésben szereplő hívószám, amelyet az Előfizető megtart az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor (számhordozáskor).

HŰSÉGVÁLLALÁS: lásd: Határozott idejű előfizetői szerződés.

IDŐSZAKI DÍJ KÁRTYÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN: az Előfizető által az egyes időszaki díjas kiegészítő szolgáltatásokért, ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért az adott szolgáltatásra vonatkozó időszakonként előre fizetendő díj, amely az Előfizető egyenlegéből a kártyás szolgáltatási ciklus kezdetén teljes egészében levonásra kerül. Az időszaki díjjal kapcsolatos egyéb számlázási szabályokat a Kártyás Díjszabás tartalmazza.

IGÉNYBEVÉTELI HELY: az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában az EESZ-en állandó lakóhelyként, külföldi Előfizető esetén tartózkodási helyként, illetőleg Üzleti Előfizető esetén székhelyként megadott cím, melynek kapcsán az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizetőt a 2.5. pontban foglalt jogosultság megilleti.

INFORMÁCIÓS TÁRSADALOMMAL ÖSSZEFÜGGŐ SZOLGÁLTATÁS: elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá;

JOGELLENES TARTALOM: bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgálatások nyújtását, nem felel meg az Európai Unió jogának illetve Magyarország vagy bármely más európai uniós tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől.

KÁRTYÁS CIKLUS: A kártyás ciklus Kártyás előfizetés esetén naptári hónapot jelent, amelyre a Yettel a Kártyás Előfizető kérésére Kártyás hívásrészletezőt és Gyűjtőszámlát állít ki. A ciklus kezdőnapja nem szükségszerűen egyezik meg az esetlegesen megrendelt időszaki díjas kiegészítő szolgáltatások megrendelésének időpontjával.
Az Előfizető kártyás ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, a Yettel Fiókon keresztül, valamint a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) tájékozódhat.

KÁRTYÁS ELŐFIZETŐ: Az az Előfizető, aki előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást vesz igénybe és egyenlegfeltöltéssel előre fizeti meg valamennyi, az egyenleg terhére igénybe

vehető lehetséges szolgáltatás díját, és akinek egyenlegfeltöltését így többcélú utalványként kell kezeli az Áfa tv. 259. § 24/A. pont c) alpontja szerint.

KÁRTYÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐ: A rendelkezésre állási idő az a 30 napos időtartam, amely alatt a Yettel biztosítja a Kártyás Előfizetője részére, hogy az egyenlegfeltöltés elmaradása miatt megszűnt jogviszonyát egyenlegfeltöltéssel visszaállítsa. A rendelkezésre állási idő alatt elvégzett feltöltéssel ráutaló magatartással új előfizetői jogviszony jön létre a felek között – változatlan hívószámra. A megszűnést követő 180 nap leteltével a Yettel az adott hívószámot más előfizetőhöz rendelheti.

KÁRTYASZINTŰ JELSZÓ: A Kártyaszintű jelszó az Előfizető nevén lévő egy konkrét hívószám beazonosítására szolgál, melynek segítségével az adott előfizetéssel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók.
A Kártyaszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

KEDVEZMÉNYES DOLGOZÓI ÉS FLOTTÁS ELŐFIZETŐ: olyan Előfizető, aki a Yettel és egy harmadik személy (különösen munkáltató vagy flottamenedzser) között létrejött megállapodásban foglalt, zártkörű, kedvezményes díjszabás szerinti Szolgáltatásra kötött Egyedi Előfizetői Szerződést, az érintett harmadik személy által kiállított, a kedvezményes szolgáltatási feltételek alkalmazására szóló engedély alapján, és akinek az előfizetői jogviszonyára egyebekben az egyéni (lakossági) vagy üzleti előfizetőkre irányadó szabályok vonatkoznak.

KÉSLELTETÉS: a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltatáskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva.

KISVÁLLALKOZÁS: a KKV tv. 3. § (2) bekezdése alapján kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek
a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

KISVÁLLALKOZÓI AJÁNLAT: a kisvállalkozóknak szóló kereskedelmi ajánlatok azon adószámmal rendelkező kisvállalkozásnak, mikrovállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülő Üzleti Előfizetők számára érhetőek el, akik az akcióban megjelölt tarifacsomaggal kötött előfizetésekkel együtt max. 50 üzleti előfizetéssel rendelkeznek.

Az ÁSZF 3. számú mellékletében foglalt rendelkezések, kedvezmények, szolgáltatások kizárólag a kisvállalkozásnak, mikrovállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülő üzleti előfizetésként kezelt (azaz az általuk megkötött üzleti előfizetői szerződés keretében igénybe vett) előfizetésekre vonatkoznak.

KÖZCÉLÚ MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁS: olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott – nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés) szolgál.

KÖZHASZNÚ SZERVEZET: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdése szerint a Magyarországon nyilvántartásba vett közhasznú tevékenységet végző szervezet, amely a társadalom és az egyén közös szükségleteinek kielégítéséhez megfelelő erőforrásokkal rendelkezik, továbbá amelynek megfelelő társadalmi támogatottsága kimutatható, és amely:

a) civil szervezet (ide nem értve a civil társaságot), vagy
b) olyan egyéb szervezet, amelyre vonatkozóan a közhasznú jogállás megszerzését törvény lehetővé teszi.

KÖZPONTI REFERENCIA-ADATBÁZIS („KRA”)*:* Az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a távközlési szolgáltatók és előfizetőik jogszabály szerint meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS: A Yettel által saját nevében vásárolt, az Előfizető számára jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás. A Yettel a vásárolt szolgáltatást részben vagy egészben jogszabály, illetve jelen ÁSZF alapján közvetíti úgy, hogy az Előfizetővel kötött szerződésből a közvetítés lehetősége, számlából a közvetítés ténye egyértelműen megállapítható. A közvetített szolgáltatás ellenértékét a Yettel az Előfizetővel szemben az utólag fizetendő szolgáltatásokról kiállított számlájában vagy az előre fizetett követelése terhéreérvényesíti. A közvetített szolgáltatások aktuális megjelölése és az azokra vonatkozó részletes szabályok megtalálhatóak az adott szolgáltatástípusokra irányadó ÁSZF Díjszabásokban.

KÜLTÉRI LEFEDETTSÉG: Mindazon terület, ahol az Előfizető épületeken kívül képes hívást kezdeményezni, fogadni, illetve adatforgalmat bonyolítani. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a Szolgáltatás épületen belül is elérhető.

LEFEDETTSÉGI TERÜLET: Az a földrajzi terület, ahol a Yettel által nyújtott szolgáltatás az Előfizető eszközével elérhető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is. A lefedettségi terület kül- és beltéri lefedettségre osztható. A mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó lefedettségi térképet a Yettel holnapján publikálja.

MÉRÉSI EGYSÉG MOBILINTERNET ESETÉN: Az az adatmennyiség, amelyben az Előfizető által belföldön forgalmazott, kerekítés nélküli forgalmi adatokat tartja nyilván a Szolgáltató a tarifacsomagban foglalt adatkeret, megrendelt kiegészítő mobilinternet szolgáltatás kapcsán: 0,01 MB.

MIKROVÁLLALKOZÁS: a KKV tv. 3. § (3) bekezdése alapján mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek
a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS: Olyan – a Yettel rádiótávközlő hálózatán megvalósuló - szolgáltatás, melynek igénybevételével a Szolgáltatás Előfizetője vagy Felhasználója a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes, és azt a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe veheti, tekintet nélkül az alkalmazott hálózati technológiára és a használt végberendezésre, valamint függetlenül attól, hogy az Előfizető havi-, eseti- vagy forgalmi díjat fizet érte.
A mobilinternet csomagok (tarifa- és szolgáltatáscsomagok), illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás külön-külön szolgáltatásként (más SZJ számon) kerülnek feltüntetésre a Yettel által kiállított számlákon.

MOBILINTERNET TARIFACSOMAGOK: A kizárólag GPRS-alapú internet-tarifacsomagok igénybevételével az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy kapcsolódjon az internethez, és így weboldalakat böngésszen, illetve e-mail üzeneteket olvasson. E tarifacsomagok

lehetőséget adnak SMS-küldésre és SMS–fogadásra is, azonban nem alkalmasak normál hanghívások igénybevételére.

MOBILVÁSÁRLÁS SZOLGÁLTATÁS: Közvetített szolgáltatást tartalmazó szolgáltatás. A MobilVásárlás szolgáltatás keretében a Yettel Előfizetői mobiltelefonjuk segítségével vásárolhatnak meg termékeket és vehetnek igénybe szolgáltatásokat. A Yettel jogosult a jogszabályban és az ÁSZF-ben rögzített módon (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni azokat az árukat és szolgáltatásokat, amelyeket a – jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján nyújtott – távközlési szolgáltatással együtt, a saját nevében egy Partnertől vásárolt, valamint jogosult érvényesíteni az ellenértéket az Előfizetővel szemben annak Univerzális egyenlege terhére.
A MobilVásárlás szolgáltatást az Előfizető az előfizetés megszűnéséig veheti igénybe az Univerzális egyenleg feltöltését és/vagy a hitelkeret Yettel általi biztosítását követően. A szolgáltatás Mobil Internet tarifacsomaggal nem vehető igénybe.
Partner: az a Yettellel szerződéses jogviszonyban álló harmadik fél, akinek termékeit, szolgáltatásait az Előfizetők a Yetteltől a MobilVásárlás szolgáltatás igénybevétele útján megvásárolják.
A MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a Díjszabások tartalmazzák.

MOBIL-TARTALOMSZOLGÁLTATÁS: Közvetített szolgáltatást tartalmazó szolgáltatás. A Yettel jogosult a jogszabályban és az ÁSZF-ben rögzített módon (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni azokat az árukat és szolgáltatásokat, amelyeket a – jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján nyújtott – elektronikus hírközlési szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt, valamint jogosult érvényesíteni az ellenértéket

- Számlás Előfizetővel szemben annak Univerzális egyenlege, illetve hitelkerete;
- Kártyás Előfizető esetén annak Univerzális egyenlege terhére.

A Mobil-tartalomszolgáltatás részletes leírását és díjait a Díjszabások „Egyéb szolgáltatások” fejezete tartalmazza.

MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS: internet alapú átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely keretében a Szolgáltató televíziós csatornákat („lineáris”) és lekérhető műsorokat („video on demand”) tesz elérhetővé meglévő ügyfelei részére csomagokban elérhető ingyenes és/vagy havidíjas kiegészítő szolgáltatásként. A szolgáltatás egy része ingyenesen elérhető a Szolgáltató meglévő ügyfelei részére. A szolgáltatás Android és iOS applikáción, valamint személyi számítógépen/laptopon/táblagépen web-es böngészőn elérhető (Yettel TV Szolgáltatás).

SIM-KÁRTYA: Az Előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya vagy beépített modul. A beépített modul tartalma távolról beállítható és módosítható is lehet (eSIM). Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta. A 4G/LTE technológia kizárólag USIM-kártyával érhető el.

SZÁMÁTADÁSI IDŐABLAK: Minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

SZÁMHORDOZÁSI MEGÁLLAPODÁS*:* Az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az Átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

SZÁMHORDOZHATÓSÁG: Az Előfizető számára fennálló lehetőség, amely biztosítja, hogy (a mindenkor hatályos ÁSZF feltételeinek megfelelően) hívószámát megtartva, eredeti (átadó) mobilszolgáltatójával kötött előfizetői szerződését megszüntetve új (átvevő) mobilszolgáltatóval kössön előfizetői szerződést.

SZÁMLÁS ELŐFIZETŐ: Az az Előfizető, aki a mobil rádiótelefon szolgáltatás díját (ide nem értve a Hitelkerettel nem fedezett Univerzális egyenleg terhére igénybe vehető Közvetített szolgáltatások díját) utólag, a Yettel által kibocsátott számla alapján fizeti meg.

SZÁMLÁZÁSI AZONOSÍTÓ: (korábban ügyfélszám) a Yettel által az Előfizetők számára megállapított, a szolgáltatói rendszerekben az Előfizető és az általa megkötött egyes Előfizetői Szerződés(ek) nyilvántartására szolgáló azonosító.

SZÁMLÁZÁSI CIKLUS: azt a díjfizetési időszakot jelenti, amelyre a Számlás Előfizető számla ellenében köteles megfizetni az igénybe vett szolgáltatások díját.
A ciklus kezdőnapja az Előfizetői Szerződés megkötésének, illetve a szolgáltatások megrendelésének napja – de nem szükségszerűen azonos azzal. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.
Az Előfizető számlázási ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, a Yettel Fiókon keresztül, valamint a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) tájékozódhat.

SZEMÉLYES BEFIZETÉS: a Yettel által kiállított számlák vagy előleg Értékesítési Ponton történő kiegyenlítése az ÁSZF-ben rögzített fizetési módokon.

SZOLGÁLTATÁS: A Yettel által koncessziós szerződés alapján nyújtott komplex elektronikus hírközlési szolgáltatás és műsorterjesztési szolgáltatás.

SZOLGÁLTATÁSKIESÉS: Szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva.

SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSI MEGÁLLAPODÁS: az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az Előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszüntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza.

TÁMOGATÓ-SEGÍTŐ TECHNOLÓGIA: az Aktv. 2. § 37. pontja szerinti olyan áru, berendezés, szolgáltatás vagy termékrendszer, a szoftvert is ideértve, amelynek rendeltetése a fogyatékossággal élő személyek funkcionális képességeinek fokozása, fenntartása, helyettesítése vagy javítása, illetve a károsodások, a tevékenységi korlátozottságok és a részvételi akadályok enyhítése és kompenzálása

TARIFACSOMAG: Az alapszolgáltatás igénybevételéhez és a Szolgáltatás ellenértékének megfizetéséhez a Yettel tarifacsomagokat biztosít az Előfizetők számára, amelyek az alábbi elemekből állnak:

- rendszeres díjak (Számlás előfizetés esetén havidíj);
- beszélgetési, illetve használati díjak (forgalmi díjak) és a hozzájuk kapcsolódó díjazási időszakok;
- díjfizetési kedvezmények;
- a tarifacsomag leírása szerint annak díjában foglalt kiegészítő szolgáltatás(ok).

Az Előfizetőnek lehetősége van váltásra a Yettel által felkínált tarifacsomagok között. A tarifacsomagok közötti váltás feltételeit a Yettel mindenkor érvényes Díjszabásai tartalmazzák.

TARTALOMSZOLGÁLTATÓ: A Yettellel Mobil-tartalomszolgáltatás nyújtására szerződést kötött partner, aki a Mobil-tartalomszolgáltatást a Yettel hálózatának igénybe vételével nyújtja és ezért saját szolgáltatásáért önállóan felelős.

TÚLFIZETÉS: az Előfizető részére kiállított számlának (számláknak) a számlán (számlákon) szereplő összegen felüli, a befizető szándékától független befizetés bármely számlafizetési módon. A befizető személyét a Yettel nem vizsgálja. A Túlfizetés jellemző eseteit a 7.1.3.2. pont tartalmazza.

UNIVERZÁLIS EGYENLEG: Yettel Értékesítési Pontokon, a Yettel által meghatározott ATM-automatáknál, internetbankon és telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Yettel Fiókban, valamint elektronikus feltöltőkártyával feltölthető egyenleg.

UTÓLAGOS SZÁMHORDOZÁS: az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az Előfizetői felmondással megszűnt Előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között.

ÜGYFÉLSZINTŰ JELSZÓ: Az Ügyfélszintű jelszó az Előfizető nevén lévő összes Számlás és Kártyás előfizetése (hívószáma) beazonosítására szolgál, melynek segítségével az előfizetéssel/előfizetésekkel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók.
Az Ügyfélszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

ÜZLETI ELŐFIZETŐ: Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül Egyéni Előfizetőnek.

VALÓS IDEJŰ SZÖVEG: mobil rádiótelefon-szolgáltatás keretében a hanghíváson keresztül használt olyan szöveges kommunikációs forma, ahol a beírt szöveg oly módon kerül továbbításra, hogy a felhasználó a kommunikációt karakteralapú formátumban folyamatosnak érzékeli.

YETTEL FIÓK: a Yettel internetes ügyfélszolgálati oldala, ami az online.yettel.hu és a fiok.yettel.hu címen érhető el.

ZÁRTKÖRŰ SZOLGÁLTATÁS: olyan kedvezményes feltételek szerint igénybe vett Szolgáltatás, aminek a szerződéses feltételeit (közte különösen a díjszabását) nem kizárólag a nyilvánosan közzétett ÁSZF, illetve Díjszabás tartalmazza, hanem a Szolgáltatásra az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő speciális szolgáltatási feltételek is irányadóak (pl. Kedvezményes Dolgozói és Flottás Előfizető tarifacsomagja vagy egyedi üzleti tarifacsomag).

1.6.2. **Egyéb tájékoztatások:**

Az Előfizetői Szerződésekre a magyar jog rendelkezései az irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az rPtk. és a 2014. március 15-ét követően kötött szerződések esetén a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az Eht.-ban foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

Az ÁSZF és annak mindenkori módosításai az Előfizetők megfelelő előzetes tájékoztatása után, a Yettel által megjelölt időpontban lépnek hatályba. Az ÁSZF mindaddig hatályban marad, amíg módosításra nem kerül, illetve amíg a Yettel a Szolgáltatás nyújtására jogosult.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás; a Yettel előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatának tartalmi elemei, ha a Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéssel egyidejűleg nem kerül sor szerződéskötésre

Új Előfizetői Szerződést kötni az alábbi módokon lehetséges:

2.1.1. Üzletben írásban (jelenlévők között)
2.1.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban (távollevők között)
2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra – telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve (távollevők között)
2.1.4. Ráutaló magatartással
2.1.5. Üzlethelyiségen kívül írásban (jelenlévők között)

Az előfizetői igénybejelentéskor, illetőleg valamennyi szerződéskötési mód esetében az Előfizetői Szerződés megkötése során a Yettel ajánlatadása érdekében az Előfizetőnek minden esetben nyilatkoznia kell arról, hogy előfizetői jogviszonyát egyéni (lakossági) vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e létesíteni, amely nyilatkozatát visszavonni vagy azt módosítani a jelen ÁSZF 11.4. pontjában foglalt feltételek alapján jogosult.
Az Üzleti Előfizetőnek nyilatkoznia kell továbbá arról, hogy olyan végfelhasználónak minősülő mikro- vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet, amely az Eszr. 4. § (1) bek. szerinti üzleti előfizetői csoportba tartozik. Azaz foglalkoztatotti létszáma és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege:
- mikrovállalkozás esetén 10 főnél kevesebb és legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg;
- kisvállalkozás esetén 50 főnél kevesebb és legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

E nyilatkozatát a mikro- és kisvállalkozásnak a KKV tv. 3. §-a szerint kell megtennie, míg közhasznú szervezetnek a közhasznú jogállását kell igazolnia.

Az Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésével tudomásul veszi, hogy az EESZ-en kívül a jelen ÁSZF-ben, valamint a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező mellékletekben és ezeknek a részét képező Előzetes Tájékoztatásban, valamint a Szerződésösszefoglalóban foglaltak is az Előfizetői Szerződés részét képezik, az üzleti előfizetői szerződések kivételével, és az ott meghatározottak szerinti díjakat a Szolgáltatás igénybevételéért köteles megfizetni.

Nem minősül *új Előfizetői Szerződés megkötésének*:

- az áttérés Számlás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre,
- az áttérés Kártyás Előfizetésről Számlás Előfizetésre,
- az Előfizető személyének megváltoztatása, Előfizetői Szerződés átruházása (átírás),
- a tarifacsomag-váltás,
- a szolgáltatás-váltás,
- a mobiltelefonszám cseréje,
- a SIM-kártya cseréje,
- az Előfizetői Szerződés egyéb módosítása.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti a Szolgáltatást annak feltételei szerint.

A Yettel az Előfizető különféle elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződéseit (előfizetéseit) jogosult együtt, egy Yettel azonosító alatt nyilvántartani.

Az Előfizetői Szerződés megkötésének általános korlátai
A Yettel jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését indoklás nélkül megtagadni.

A Yettel az Előfizetői Szerződés megkötése előtt jogosult az Előfizető személyes adatait akár harmadik személyek bevonásával, hatósági nyilvántartásból való személyazonosító okmányokra vagy személyi adatokra vonatkozó adatkérés útján vizsgálni, és az Előfizetőtől az adatait igazoló okmányokat bekérni. A Yettel ellenőrizheti ezen okmányok tartalmának valódiságát, kétség esetén pedig kérheti annak bizonyítását az Előfizetőtől.

A Yettellel érvényes Előfizetői Szerződést kizárólag az alábbi személyek köthetnek:
- 14. életévét betöltött, nem cselekvőképtelen állapotú természetes személy (korlátozottan cselekvőképes kiskorú);
- 18. életévét betöltött természetes személy, akinek cselekvőképességét a bíróság előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatai tekintetében nem korlátozta (cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy);
- jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság; illetőleg
- egyéb szervezet (például egyéni vállalkozó, társadalmi szervezet).

Cselekvőképtelen állapotú az a természetes személy, aki olyan állapotban van, hogy hiányzik az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége.
A Yettel érvényes Számlás, valamint eszközvásárlással együtt járó Kártyás Előfizetői Szerződést korlátozottan cselekvőképes kiskorúval, valamint cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel kizárólag törvényes képviselőjének beleegyezése esetén köt – ez esetben az EESZ tartalmazza a törvényes képviselő adatait is.

Egy Egyéni (lakossági) Előfizető legfeljebb 10 db, egy Üzleti Előfizető legfeljebb 50 db **mobil rádiótelefon szolgáltatás** (azaz hanghívás) **igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetéssel (hívószámmal)** rendelkezhet – függetlenül a szerződéskötés módjától. Amennyiben az Előfizető hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás szerződés megkötését kezdeményezi – ideértve a Kártyás szolgáltatásra történő áttérést és szolgáltatás-váltást is –, úgy ezzel kijelenti, hogy a létrehozni kívánt előfizetői szerződéssel együtt a hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetéseinek (hívószámainak) száma nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizetőként a 10 db-ot, Üzleti Előfizetőként az 50 db-ot.
A hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás szerződés megkötését megelőzően a Yettel az Egyéni (lakossági) Előfizető, illetve Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a Hatósági nyilvántartásban automatizált adatkéréssel ellenőrzi. Az előfizetői szerződés kizárólag ezen ellenőrzés megfelelő eredménye esetén köthető meg, és a Szolgáltatás nyújtása is csak ezt követően kezdődhet meg.

Az a személy (illetőleg képviselője), aki nem rendelkezik magyar hatóság által kibocsátott, személyazonosság igazolására alkalmas okmánnyal, hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetői szerződést csak a 2.1.1. és 2.1.4. pontban foglalt módokon köthet. Az üzletben történő szerződéskötéshez (2.1.1. pont) a Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány vagy engedély személyes bemutatása szükséges.

A Yettel az előfizetői jogviszony fennállta alatt, illetve az Előfizetői Szerződés megszűnését követően csak abban az esetben **köt az Előfizetővel ismételten Előfizetői Szerződést**, biztosít részére kedvezményes készülékvásárlási lehetőséget, ha az Előfizetőnek nem áll fenn a Szolgáltatás igénybevételéből eredő, el nem évült díjtartozása a Yettellel szemben, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem a Yettelnek az Előfizető szerződésszegésére visszavezethető felmondásával került sor. Az új Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles az esetleges egyszeri csatlakozási díjat ismételten megfizetni.

A **Számlás EESZ** megkötésének feltétele, hogy a Yettel és az Egyéni (lakossági) Előfizető, valamint a kisvállalkozói ajánlattal rendelkező Üzleti Előfizető megállapodjon a magas forgalom (ÁSZF 5.2.4. pontja) alkalmazásában.

Az egyes szerződéskötési módokhoz kapcsolódó speciális szabályokat, korlátozásokat az egyes szerződéskötési módok leírása tartalmazza.

Forgalmi és szerződéskötési előleg
A Yettel az Előfizetői Szerződés megkötését a Yettel által meghatározott összegű ún. forgalmi előleg és/vagy szerződéskötési előleg befizetéséhez kötheti.

Amennyiben a Yettel ilyen előleg befizetését kéri, annak jogcímét (forgalmi előleg/szerződéskötési előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölni.

A befizetett *forgalmi előleg* összege az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsátott, teljes számlázási ciklusról szóló számla – a forgalmi-előleggel megegyező ÁFA kulcsú havi és forgalmi díjakat tartalmazó - összegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla – a forgalmi-előleggel megegyező ÁFA kulcsú havi és forgalmi díjakat tartalmazó - összege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsátott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A Yettel által készülék-vásárlás kapcsán kérhető forgalmi előleg összege előfizetésenként legfeljebb bruttó 1.000.000,- Ft lehet.

A befizetett *szerződéskötési előleg* az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsátott, teljes számlázási ciklusról szóló számla végösszegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsátott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A szerződéskötési előleg összege előfizetésenként bruttó 63.500,- Ft.

2.1.1. Üzletben történő írásbeli szerződéskötés

A Yettelt az Előfizetői Szerződés megkötése során megbízottai (Yettel Partnerek, Yettel nevében eljáró, jogosultságát igazoló más személy) is képviselhetik.

A Yettel az előfizetőként szerződni kívánó személy igénybejelentése alapján **szerződéskötési ajánlatot** tesz. A Yettel szerződéskötési ajánlata tartalmazza különösen az alábbiakat:
- szerződéses konstrukció (Számlás, vagy Kártyás) lentiek szerinti ismertetése;
- lefedettség vizsgálatát az igénybevételi helyen;
- a tarifacsomag, valamint a kiegészítő szolgáltatás(ok) díjait, igénybevételi feltételeit;
- az igénybevétel korlátait (ide értendő a magas forgalom összeghatárra, adatmennyiségre vonatkozó, 5.2. pontjában foglaltakat is);
- a Kártyás Szolgáltatás használatát biztosító alapcsomag árát, mely tartalmazza a SIM-kártyát vagy eSIM-et, valamint tarifacsomag függvényében a kezdőegyenleget;
- a szerződés időtartamát (ideértve a hűségidő lejáratát);
- a nyújtott kedvezményeket és az azokhoz kapcsolódó kötelezettségeket;
- a választott szerződéses konstrukció alapján meghatározott fizetendő előleget (forgalmi, illetőleg szerződéskötési előleg);
- a Yettel hálózatához történő csatlakozás miatt esetlegesen fizetendő egyszeri csatlakozási díjat.

Számlás Előfizetés esetén az Előzetes Tájékoztatásban és az ÁSZF-ben foglaltak alapján az Előfizető és a Yettel az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Szolgáltatást az általa megrendelt tarifacsomag

és kiegészítő szolgáltatások szerint igénybe veszi, melynek díját [havidíj(ak) és forgalmi díjak] a Yettel számlája alapján utólag megfizeti.

Kártyás Előfizetés esetén az Előfizető és a Yettel az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Kártyás Előfizetést az általa feltöltött egyenleg erejéig és annak érvényességi idején belül veheti igénybe.
Amennyiben a Kártyás Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget a Szolgáltatás érvényességi idején belül felhasználja, az újabb feltöltésig nem kezdeményezhet hívásokat, nem rendelhet és nem mondhat le szolgáltatásokat, azonban a bejövő hívásait lefedettségi területen fogadhatja az érvényességi időn belül.

A Yettel a szerződéskötés előtt igazolható módon az alábbi tájékoztatásokat is megadja:

- Az EESZ fennállása alatt vagy megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül a Yettel az Előfizető kérésére - évente egyszer – ingyenesen, 8 napon belül rendelkezésre bocsátja az Előfizetői Szerződés Előfizető által megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentumot tartós adathordozón, vagy – internet-szolgáltatásra kötött EESZ-t kivéve – előfizetői kérésre papíralapon nyomtatott formában (az igénylés feltételei: ÁSZF Számlás és Kártyás Díjszabás / Azonnali szerződéses állapot);
- hűségidő vállalása esetén a határozatlan és eltérő határozott idejű szerződéskötés lehetőségei, részletes feltételei (előnyök-hátrányok bemutatása);
- a hűségidő vállalása esetén az EESZ teljes időtartama alatt az Előfizetőt terhelő fizetendő díjakat és költségeket szolgáltatásonként elkülönítve és összesítve.

Amennyiben hűségvállalás nem történik, vagy Kártyás szerződéskötés történik, a hűségvállalásra vonatkozó tájékoztatásokat a Yettel nem adja meg.

A határozott idejű EESZ esetén a határozott időtartam lejártának napjáról a Yettel az EESZ megkötését vagy a szolgáltatás aktiválását követő 8 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

A Yettel a szerződéskötéskor tájékoztatást nyújt továbbá a 2.5. pont szerinti felmondás lehetőségéről.

Az **Előfizetői Szerződés** üzletben (Értékesítési Ponton) az Előfizető és a Yettel általi aláírásával, illetve a szerződéskötéskor hatályos és az adott Előfizetőre irányadó Díjszabásban meghatározott szerződés megkötésekor előre fizetendő díjak kiegyenlítésével **jön létre**. Amennyiben a technikai feltételek adottak az Értékesítési Ponton, akkor az Előfizető az aláírását digitális módon is rögzítheti. Digitális aláírás-rögzítés esetén kezelt személyes adatok körét az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. A digitális aláírás-rögzítésről szóló részletes tájékoztató a Yettel honlapján és Értékesítési Pontjain található.

A Yettel, illetve megbízottai kötelesek az **Előfizetői Szerződés** megkötését megelőzően a Szerződésösszefoglaló, megkötésével egyidejűleg pedig az EESZ írásban, elektronikus úton, tartós adathordozón vagy papíron az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Digitális aláírás-rögzítés útján megkötött EESZ esetén az EESZ-t a Yettel elektronikus formában, Yettel Fiók fiókon keresztül bocsátja az Előfizető rendelkezésére, de az Előfizető igényelheti az EESZ-t nyomtatott formában is.
A Yettel az **ÁSZF-et és annak részét képező Előzetes Tájékoztatást** könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is honlapján az alábbi elérhetőségen bocsátja rendelkezésre: https://www.yettel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek.

E pontban foglaltak szerint van lehetőség arra, hogy az aktív kártyás hívószám Felhasználója az általa használt hívószámra szerződést kössön („**Felhasználó általi szerződéskötés**”) – az alábbi feltételekkel:

- a Felhasználó az aktív kártyás hívószám használatát valószínűsíti (pl. a SIM kártya bemutatásával);
- e szerződéskötési lehetőséggel a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám Használója nem élhet;
- E szerződéskötési lehetőséggel lakossági és üzleti Előfizetői szerződés is létesíthető.

E bekezdés szerinti, Felhasználó általi szerződéskötést a Yettel a honlapján jelzett időponttól kezdődően visszavonásig biztosítja.

2.1.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés

Az **Expressz csomagra történő szerződéskötés** esetén a Szolgáltatás a Yettel vagy más kiskereskedelmi partnerei által forgalomba hozott, a Kártyás Díjszabásban szereplő, készülék nélküli (csak SIM-kártya), valamint esetenként készülékkel (SIM-kártya + eszköz) értékesített olyan Kártyás Előfizetést jelent, amely a Yettel által nyújtott távközlési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Szolgáltatás díjának előzetes megfizetése mellett.

Az Előfizető az Expressz csomag **csomagolásán feltüntetett dátumtól számított 15 hónapon belül** tud az adott hívószámnak a csomagban megtalálható SIM-kártyával való használata érdekében Előfizetői Szerződést kötni. Az adott időszak leteltét követően a megvásárolt Expressz csomagra nem lehet szerződést kötni.

Expressz csomagra a Yettel kizárólag természetes személlyel köt szerződést („**Expressz regisztráció**"), elsősorban az alábbi módokon:

- A Yettel hálózatából díjmentesen hívható 171/+36202111171 számon – szóbeli szerződéskötéssel („telefonos Expressz regisztráció").
- Bármely hálózatból elérhető, díjköteles **+3620/200-0000**-s számon – szóbeli szerződéskötéssel („telefonos Expressz regisztráció").
- A Yettel „online ügyfélszolgálati oldalain történő regisztrációt követően, internetes felületen történő írásbeli szerződéskötéssel („online Expressz regisztráció").

A **Yettel szerződéskötési ajánlata** az Előfizető által korábban megvásárolt Expressz csomag dobozán, illetve az abban elhelyezett tájékoztatóban található; valamint irányadó az ÁSZF részét képező Előzetes Tájékoztatás is.
Mindezek mellett a Yettel megadja a 2.1.1. pontban foglalt szerződéskötés előtti és szerződéskötéskori tájékoztatásokat, továbbá a szerződéskötési módra tekintettel az Fszr. által előírt tájékoztatásokat is.

Az Expressz csomagra megkötött Előfizetői Szerződésekre tarifacsomag függvényében az **ÁSZF Kártyás Előfizetésekre** vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, illetve, ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

Amennyiben az Előfizető nem adja meg a 2.2. pontban meghatározott adatokat, vagy a megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, illetve azok nyilvánvalóan valótlanok, hamisak, úgy a **Yettel a szerződéskötést megtagadja**.

Az Expressz regisztráció során a **Yettel tájékoztatja az Előfizetőt** arról, hogy az Fszr. alapján a szolgáltatás nyújtásának 14 napon belüli megkezdésére tekintettel, nem áll jogában a szerződéstől a későbbiekben *elállni*, amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére a szerződéskötést követő 14 napon belül sor kerül, úgy az Előfizetőt ebben a határidőben indokolás nélküli *felmondási jog* illeti meg, amely esetben a felek egymással elszámolni kötelesek, a 2.5. pontban írt rendelkezések szerint. Az Előfizető ezen tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az Expressz regisztráció során később megállapíthatóan **hamis, valótlan adatokat adott meg** a Szolgáltató részére, illetve nem a saját adatait adta meg, valamint a Yettel adatok egyedileg történő külön egyeztetésére vonatkozó SMS-értesítésének nem tesz eleget, a Yettel az Előfizetői Szerződést nem létező szerződésnek tekinti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy érvénytelenség esetén az igénybe vett szolgáltatások díját a Yettel nem téríti vissza.

Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget az adatok fentiekben leírt egyeztetésének, illetve a Yettel tudomására jut, hogy az Előfizető hamis, valótlan adatokat vagy nem saját adatait adta meg, és az Előfizető az utolsó feltöltéstől számított 6 hónapon belül személyes adategyeztetést kezdeményez, a Yettel lehetővé teszi, hogy személyes úton történő írásbeli szerződés megkötése mellett **megtartsa korábbi előfizetői hívószámát**.

Hatósági nyilvántartás útján történő adategyeztetési kötelezettség szerződéskötés előtt
A Yettel, az **Előfizető adatainak ellenőrzéséhez** a Hatósági nyilvántartás vagy – az Előfizető hozzájárulása alapján – hasonló célú, a Hatósági nyilvántartás adatain alapuló adatbázis adatait felhasználja. Amennyiben az ellenőrzés az Előfizető által megadott adatokat nem igazolja, és azok eltérnek a Hatósági nyilvántartás által szolgáltatott adatoktól, vagy a hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetés kapcsán az Előfizető nem járul hozzá a Hatósági nyilvántartás adatain alapuló adatbázis használatával történő ellenőrzéshez, az Előfizetői Szerződés nem jön létre, mely esetben a hanghívásra alkalmas hívószámon a Szolgáltatás nyújtása nem kezdődhet meg, illetve el kell számolni a Yettel által esetlegesen nyújtott szolgáltatások ellenértékével.

2.1.2.1. Telefonos Expressz regisztráció – speciális szabályok

Az Expressz csomagra vonatkozó Kártyás előfizetői jogviszony telefonos szerződéskötés esetén a Yettel-ajánlat Előfizető általi kifejezett elfogadásával jön létre – a 2.1.2. pontban az adatok egyeztetésre vonatkozó szabályok alkalmazása mellett.

A telefonos Expressz regisztráció során az Előfizető elfogadja, hogy a szóban kötött Előfizetői Szerződésről a Yettel a szerződéskötést követő 8 napon belül az üzletben írásban megkötött EESZ-el azonos adatokat tartalmazó dokumentumot („Expressz EESZ"), valamint az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat elektronikus úton, letölthető, nyomtatható formában tartós adathordozón teszi számára elérhetővé. A dokumentumok rendelkezésre bocsátásáról a Yettel az Előfizetőt az általa megadott e-mail címen vagy mobil hívószámon tájékoztatja.

2.1.2.2. Online Expressz regisztráció – speciális szabályok

Az Expressz csomagra történő internetes szerződéskötéshez a szerződéskötési felületen regisztrálni szükséges (a regisztráció díjmentes). E módon történő szerződéskötéssel az Előfizető egyben teljes jogú Yettel Fiók felhasználó is lesz.

Az Expressz csomagra vonatkozó Kártyás előfizetői jogviszony internetes szerződéskötés esetén az Előfizető Yettel-ajánlatot elfogadó nyilatkozatának Yettelhez történő megérkezésével jön létre – a 2.1.2. pontban az adatok egyeztetésre vonatkozó szabályok alkalmazásával. Az online Expressz regisztrációval kötött Előfizetői Szerződés távollévők között írásban megkötött szerződésnek minősül.

A Yettel az online Expressz regisztrációt (az interneten megkötött Előfizetői Szerződést) e-mailben 48 órán belül visszaigazolja, illetve az Előfizetőnek az általa megadott e-mail címre a visszaigazolástól számított 5 napon belül a Yettel által elektronikus úton aláírt EESZ valamint az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat tartalmazó dokumentum hozzáféréséhez szükséges adatokat megadja.

2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés

A Yettel Értékesítési pontjain, Telefonos Ügyfélszolgálaton, valamint a yettel.hu internetes felületen **új Előfizetői Szerződést** kizárólag természetes személy köthet.

A **Yettel ajánlatára**, valamint **szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatására** a 2.1.1. pontban foglaltak irányadók. A Yettel a szerződéskötési módra tekintettel biztosítja az Fszr. által előírt tájékoztatások megadását is.

A Számlás vagy Kártyás előfizetői jogviszony amennyiben a személyes adatok ellenőrzése alapján a szerződéskötésnek akadálya nincs,
- telefonos szerződéskötés esetén a Yettel-ajánlat Előfizető általi kifejezett elfogadásával;
- internetes szerződéskötés esetén az Előfizető Yettel-ajánlatot elfogadó nyilatkozatának Yettelhez történő megérkezésével
- üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén az előfizetői igényre adott, az igényelt készülék későbbi kiszállítására vonatkozó Yettel-ajánlat Előfizető általi elfogadásával (a megrendelőlap aláírásával)
  jön létre.

A Yettel az interneten megkötött Előfizetői Szerződést e-mailben 48 órán belül **visszaigazolja**.
A Yettel a fenti szerződéskötési módok esetén az Előfizető által megjelölt időpontban és címen gondoskodik a Szolgáltatás igénybevételéhez szolgáló eszközök (pl. SIM-kártya, készülék) és dokumentáció **kiszállításáról**. A szerződéskötéstől történő **elállásnak minősül**, amennyiben nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi sikeres személyazonosítást követő átvételére.

Az ekként megkötött **EESZ hatálybalépésére** az Előfizető által a kiszállításkor – személyazonosítást követően – aláírt átvételi dokumentációnak a Yettel általi feldolgozásakor, legkésőbb a sikeres kiszállítást követő munkanapon kerül sor, amelyről a Yettel SMS-értesítést küld.
A Yettel ezen szerződéskötési módok esetében **az EESZ-t a hatálybalépést követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül bocsátja az Előfizető rendelkezésére** elektronikus dokumentum formájában tartós adathordozón.

E pontban foglaltak szerint van lehetőség arra, hogy a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám Felhasználója az általa használt hívószámra szerződést kössön („**Felhasználó általi szerződéskötés**") – az alábbi feltételekkel:
- a Felhasználó a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám használatát valószínűsíti;
- e szerződéskötési lehetőséggel a hívószám Használója nem élhet;
- a Yettel az EESZ-t és az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat kizárólag elektronikus úton teszi elérhetővé.

E bekezdés szerinti, Felhasználó általi szerződéskötést a Yettel a honlapján jelzett időponttól kezdődően visszavonásig biztosítja.

<u>Számlás Üzleti Előfizetői Szerződés (hívószámos melléklet) megkötése a Yettel Business alkalmazás használatával</u>

A Yettel Business alkalmazás használatával a mikro- vagy kisvállalkozásnak, továbbá a közhasznú szervezetnek minősülő Üzleti Előfizetők - az alkalmazásra vonatkozó felhasználási feltételekben meghatározottak szerint – új Számlás Üzleti Előfizetői Szerződést (hívószámos mellékletet) köthetnek, amennyiben már rendelkeznek legalább egy Üzleti Előfizetői Szerződéssel (hívószámos melléklettel), azzal, hogy az új Üzleti Előfizetői Szerződés (hívószámos melléklet) csak azon ügyfélszámra köthető, amely alatt

a már meglévő Üzleti Előfizetői Szerződés (hívószámos melléklet) korábban létrejött. Az alkalmazás használatával megkötött Üzleti Előfizetői Szerződések (hívószámos mellékletek) elektronikus úton, távollévők között, írásban megkötött előfizetői szerződésnek minősülnek, amelyekre a jelen ÁSZF-ben írt rendelkezések az ÁSZF 3. számú mellékletében, továbbá az Üzleti Előfizetői Szerződésben – különös annak törzsszövegében és szolgáltatási mellékletében - foglalt eltérésekkel alkalmazandók.

2.1.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés

2.1.4.1. Kártyás Előfizetés ráutaló magatartással történő megkötése

A Kártyás Előfizető **egyenlegfeltöltése**, illetőleg a Yettel **szerződéskötési ajánlatának kifejezett, tevőleges magatartással történő elfogadása** esetén új, határozott idejű előfizetői szerződés jön létre, melyre az egyenlegfeltöltés, illetve magatartás kifejtése időpontjában hatályos ÁSZF irányadó, azonban a Yettel az egyenlegfeltöltést, illetve a magatartás kifejtését megelőzően fel nem használt összeget jóváírja az Előfizető új egyenlegén.

Az új jogviszony létrejöttét követő 8 napon belül a **Yettel nem küld az Előfizető számára EESZ-t** – tekintettel arra, hogy azzal az Előfizető már rendelkezik (a korábbi szerződésének rendelkezései irányadók, kivéve a szerződés időtartama).

2.1.4.2. A Számlás Előfizetés ráutaló magatartással történő megkötése

A Számlás Előfizető előfizetői jogviszonya és Előfizetői Szerződése az ÁSZF 2.1.1., 2.1.3 és 2.1.5. pontjaiban meghatározott módokon túl úgy is létrejöhet a Yettel és az Előfizető között, hogy az Előfizető a Yettel Előfizetői Szerződés létrehozatalára irányuló ajánlatát az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében elfogadja azáltal, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát az alábbi, egyetértést kifejező tevőleges magatartások valamelyikével, mint ráutaló magatartással teszi meg:

- Előfizetői SIM kártya/az integrált eSIM kártyával rendelkező eszköz vagy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz vagy egyéb végberendezés átvétele a Yetteltől;
- a Szolgáltatás igénybevételének megkezdése vagy folytatólagos igénybevétele;
- az Előfizetői Szerződéskötés során vagy azt követően a Havidíj, a Szolgáltatás díjának vagy az Előleg összegének a megfizetése;

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát a fentiekben meghatározott ráutaló magatartások közül többel is kifejezi, abban az esetben az Előfizetői Szerződés azzal a ráutaló magatartással jön létre, amelyet az Előfizető a Yettel ajánlatát elfogadását követően első ízben tanúsít. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés ezen első ráutaló magatartás megtételének időpontjában jön létre. A Yettel az Előfizetői Szerződés megkötését követően 8 napon belül, tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátja az EESZ-t a vonatkozó jogszabályi előírások szerinti formában és módon.

Amennyiben a fentieken kívül az adott szolgáltatás leírása tartalmazza (különösen például az otthoni vagy irodai-telephelyi felhasználásra szánt internet szolgáltatások esetében, a továbbiakban együttesen: „otthoni internet”), hogy az arra vonatkozó EESZ megkötése, avagy az arra vonatkozó szolgáltatás-/tarifacsomagváltás ráutaló magatartással is lehetséges, úgy a Yettel a szerződés (szerződésmódosítás) tartalmát ajánlatként az Előfizető számára előzetesen rendelkezésre bocsátja, valamint előre rögzíti a szükséges és jogszabály által megkövetelt előfizetői adatokat, nyilatkozatokat. A szerződéskötés (-módosítás) előfeltételeinek megvalósulásakor a szolgáltatásleírásnál és az ajánlatban megjelölt, a szerződéskötési akarat kifejezésére kétséget kizáróan alkalmas előfizetői aktív és határozott, tevőleges magatartás tanúsítása jelenti a szerződés (szerződésmódosítás) megkötését.

Ebben az esetben a Yettel a szerződés megkötését, módosítását követően 8 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsátja az EESZ-t tartós adathordozón, a vonatkozó jogszabályi előírások szerinti formában és módon.

2.1.5. Üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés

Az üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői Szerződésekre az ÁSZF **üzletben megkötött Számlás Előfizetésekre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni**, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, illetve, ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

A Yettelt az Előfizetői Szerződés megkötése során megbízottai (Yettel nevében eljáró, jogosultságát igazoló más személy) is képviselhetik.

A Yettel az előfizetőként szerződni kívánó személy igénybejelentése alapján **szerződéskötési ajánlatot** tesz.

Üzlethelyiségen kívül kizárólag Számlás Előfizetési szerződés köthető az üzletekben elérhető ajánlatokhoz képest limitált számú tarifacsomagra és kiegészítő szolgáltatásra.

Üzlethelyiségen kívül kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető és a Yettel az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Szolgáltatást az általa megrendelt tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások szerint igénybe veszi, melynek díját [havidíj(ak) és forgalmi díjak] a Yettel számlája alapján utólag megfizeti.

A Yettel az üzlethelyiségen kívüli szerződéskötés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban és címen gondoskodik a Szolgáltatás igénybevételéhez szolgáló eszközök (pl. SIM-kártya vagy eSIM) és dokumentáció **kiszállításáról**. A szerződéskötéstől történő **elállásnak minősül**, amennyiben nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi átvételére. A szerződéskötés során a Yettel nevében eljáró személy készpénz vagy bármilyen más készpénzt helyettesítő fizetési eszköz átvételére nem jogosult.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok igazolásául elfogadott dokumentumok részletes leírását az ÁSZF 5. melléklete tartalmazza.

2.2.1. *Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

a) Magánszemélyek:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma/útlevél száma/jogosítvány száma és lakcímkártya száma;
- állampolgárság;
- állandó lakóhely, tartózkodási hely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- egyéb azonosító okmány száma – értékesítési akciótól függően;
- korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatai tekintetében korlátozott személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;

- az Előfizető számlázási címe;
- szükség esetén pénzforgalmi számlaszám;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, telefonszám).

b) Azon gazdasági társaságok, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók[1], akik úgy nyilatkoztak, hogy egyéni előfizetőként történő ügykezelést igényelnek:

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma;
- szükség esetén bankszámlaszám;
- székhely;
- az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- képviselőjének fenti adatai;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, telefonszám).

2.2.2. *Expressz csomagra történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

A **telefonos Expressz regisztrációhoz** a 2.2.1. pontban foglalt adatok szükségesek.

Az **online Expressz regisztrációhoz** a 2.2.1. pontjában foglalt adatokon túl a következőkre is szükség van:

- Aktiválandó telefonszám;
- Aktiválandó telefonszámhoz tartozó SIM-kártya száma (a SIM-kártya hátoldalán található ICC szám);
- Yettel Fiók-os felhasználói név, melyet az ügyfél adhat meg;
- Yettel Fiók-os jelszó.

2.2.3. *Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos, valamint internetes felületen keresztül történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

A telefonos, illetve internetes szerződéskötéshez a 2.2.1. pontban foglalt adatok szükségesek.

2.2.4. *Ráutaló magatartással történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

A szerződéskötési módra tekintettel a Yettel már rendelkezik a szükséges előfizetői adatokkal, így a szerződéskötéskor nem szükséges előfizetői adat megadása.

A fentieken kívül a Yettel a 2.2.1. pontban foglalt előfizetői adatokat a szolgáltatásra vonatkozó ajánlatadáskor, a szerződés ráutaló magatartással történő megkötését megelőzően rögzíti.

2.3. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

[1] Egyéni vállalkozók és velük egy tekintet alá eső jogi státuszú előfizetők esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez.

A Yettel a Szolgáltatást kizárólag **Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen** nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen frissített, jogszabályi követelményeknek megfelelő lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, amely a honlapján keresztül érhető el. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával is tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről a Yettel Értékesítési Pontjai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Yettelnek nem áll módjában felelősséget vállalni.

A Yettel a **Szolgáltatást** díj ellenében, az irányadó jogszabályokra való tekintettel a jelen ÁSZF (és mellékletei) alkalmazása mellett biztosítja.

A Szolgáltatás az Előfizetőnek használatra átadott **SIM-kártyával vagy** eSIM-mel vehető igénybe. Az Előfizető köteles az SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező eszközben használni.

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen igénybe venni.

Az Előfizető a hanghívás igénybevételére alkalmas **Kártyás előfizetését nem értékesítheti tovább.**

A Yettel által biztosított személyi feltételek: Az Előfizetők kiszolgálását, a Szolgáltatás teljesítését a Yettel szakképzett személyzettel végzi. A Yettel Értékesítési Pontjai, valamint Telefonos Ügyfélszolgálata (1220), Yettel Infovonala (+3620/200-0000) működtetésével törekszik az Előfizetők legteljesebb kiszolgálására.

Szolgáltatási idő: A Yettel Szolgáltatását folyamatosan végzi. Az esetleges minőségi hibákról, alapszolgáltatás – ezen minőségi hibák okán való – elérhetetlenségéről, korlátozott elérhetőségéről a 4. pont rendelkezik. A Szolgáltató mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartásról az 5.1.1. pont nyújt tájékoztatást.

2.4. A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

2.4.1. *Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés esetén*

Az Előfizetői Szerződés alapján a Yettel az érvényesen megkötött Előfizetői Szerződés **hatálybalépésének időpontjától számítottan az Előfizetővel megállapodva legfeljebb 30 napon belül vállalja** a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését az Előfizető részére. A fentiektől eltérően a felek ettől későbbi időpontban is megállapodhatnak, ekkor a Yettel az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított ezen határidőn belül vállalja a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését a Yettel az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem tudja az általa vállalt, vagy a fentiek szerinti megállapodásban rögzített időpontban megkezdeni, akkor a felek új határidőben állapodhatnak meg.

Kártyás Előfizetés esetén az Előfizetői Szerződés megkötése után a SIM-kártya haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül aktiválásra kerül, azaz a Yettel a szolgáltatás nyújtását megkezdi, míg a díjköteles forgalom lebonyolítása – a kezdőegyenleget tartalmazó tarifacsomagokra kötött előfizetői szerződés kivételével – az egyenleg

feltöltéséhez kötött (lásd 1.6.1. pont „Egyenlegfeltöltés” és 7.2.3. pont). Az aktiválás tényéről és a rendelkezésre álló kezdőegyenlegről a Yettel SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltatás érvényességi idejének számítása ekkor kezdődik.
A Kártyás Előfizetés, a szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és az előfizetői hívószám érvényességi idejét az ÁSZF 7. pontja (és a Kártyás Díjszabás) tartalmazza.

2.4.2. *Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén*

Az Expressz regisztráció esetén a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése megegyezik a szerződéskötés időpontjával.

2.4.3. *Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén*

A Yettel új Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos vagy internetes felületen távollévők között történő, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén a személyes adatokra és szerződéskötési akadályokra kiterjedő, pozitív eredményű adatellenőrzés és **az átvételi dokumentáció személyazonosítást követő aláírása napját követő munkanapon kerül sor a szerződés hatálybalépésére**, amelyet követően legkésőbb **30 napon belül kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.**

A **Yettel nem kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását** az alábbi esetekben:

- ha nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi átvételére – mely a szerződéskötéstől történő elállásnak minősül.
- ha az Előfizető még a szolgáltatás aktiválása előtt él az Eszr. és az Fszr. által biztosított, szerződéskötést követő 14 napon belüli indoklás nélküli elállási jogával.
- ha a hanghívás igénybevételére alkalmas Kártyás szerződés megkötését megelőzően nem kerül sor az Egyéni (lakossági) Előfizető, illetve Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényessége ellenőrzésére a Hatósági nyilvántartásban, vagy az adatellenőrzés eredménye nem megfelelő.

2.4.4. *Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén*

A szerződéskötési módra tekintettel a Yettel a Szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésre tekintettel a szerződéskötéskor (szerződésmódosítás létrejöttekor) megkezdi.

2.5. A Szolgáltatás nyújtás megkezdését követő 14 napon belüli, szolgáltatás-minőségi probléma miatti Előfizető általi rendkívüli felmondás feltételei

Az Előfizető a szerződéskötést követően **a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az EESZ-t azonnali hatállyal felmondhatja**, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnt meg, mert az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt Igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az EESZ-ben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe; avagy amennyiben az internet-hozzáférési szolgáltatás nem teszi lehetővé az EESZ alapján nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Az Előfizető a **felmondását a 12.4. pont szerint közölheti**. Az azonnali hatályú felmondás alapján az előfizetői jogviszony a **felmondás közlését követő napon megszűnik**. Az Előfizető köteles a Yettellel a felmondás személyes közlésekor a

helyszínen, egyéb felmondási csatorna igénybevétele és eszközvásárlás esetén a felmondás közlését követő 14 napon belül Yettel Értékesítési Ponton elszámolni.

A felek közötti elszámolás
A jelen pontban foglalt megszűnési ok kapcsán a Yettel az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatban csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások díját követelheti. A Yettel az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatban egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számít fel.

Amennyiben a szerződéskötés **eszközvásárlással** járt, úgy az elszámolás során – amennyiben az Előfizető az EESZ 3.7 pontjában megjelölt eszközt le kívánja adni – a Yettel képviselője szemrevételezéssel a helyszínen megvizsgálja az eszközt, melynek eredményét az Előfizetőnek a helyszínen átadott „Eszköz elszámolás nyomtatvány"-on feltünteti. Az elszámolás kapcsán a Yettel az alábbiakat követelheti:

- Az EESZ 3.8.2 pontjában a „kötbér mértékét meghatározó eszköz kedvezmények összesen" sorban található összeget, amennyiben az Előfizető az ott meghatározott eszközt nem adja le, vagy annak állapota a leadáskori vizsgálat alapján nem „kiváló" (azaz az eszköz nem karcmentes, gyári állapotú, vagy gyári tartozékainak bármelyike, doboza hiányzik, vagy nem kiváló állapotú).
- Az EESZ 3.7 pontjában foglalt eszköz leadását követően a Yettel vagy közreműködője által elvégzett bevizsgálás során megállapított, esetlegesen okozott kár megtérítését – tekintet nélkül arra, hogy a leadáskori szemrevételezéses vizsgálat eredménye szerint a készülék állapota „kiváló" értékelést kapott. Ennek kapcsán a Felek 10.000 Ft kötbérösszegben állapodnak meg azzal, hogy a Yettel az ezt meghaladó kárát is érvényesítheti a Polgári Törvénykönyv alapján.
- A szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások díját.

Az elszámolás alapján a **Yettel fizetési kötelezettségét** az előfizetői elszámolás megtörténtétől számított 30 napon belül – amennyiben ilyen adat rendelkezésére áll – banki átutalással, vagy postai úton teljesíti; míg az **Előfizető fizetési kötelezettségét** a Yettel által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőn belül teljesíti.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Yettel koncessziós szerződés alapján **komplex elektronikus hírközlési szolgáltatást és műsorterjesztési szolgáltatást (Szolgáltatás) nyújt** Magyarország területén, előbbit a koncessziós szerződésben meghatározott frekvenciatartományok használatával.

A Yettel a Szolgáltatást díj ellenében, az irányadó jogszabályokra való tekintettel a jelen ÁSZF alkalmazása mellett biztosítja.

A Yettel az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a Szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni. A Szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti teljesítéséért – a Yettellel hálózati szerződésben álló más hírközlési szolgáltatók hálózati rendszerének meghibásodása, annak nem megfelelő minősége vagy a roaming-szolgáltató hibás teljesítése kivételével –az Előfizető felé továbbra is a Yettel felelős.

A Yettel által nyújtott mobil rádiótelefon és internet szolgáltatás **nem** egyetemes szolgáltatás.

A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára rendelkezésre bocsátott mindenkori szolgáltatásokról és támogató eszközökről a Yettel a honlapján, valamint az elérhetővé tett külön tájékoztatóiban ad információkat.

3.1.1. ***Alapszolgáltatások***

Az alapszolgáltatás keretein belül a Yettel elérhetőséget biztosít azon távközlési szolgáltatók mobil rádiótelefon-hálózatához, vezetékes hálózatához, amelyekkel erre vonatkozóan hálózati szerződése van érvényben. A belföldi összeköttetéseken túl lehetőség van nemzetközi hívások igénybevételére is.

Az alap- és kiegészítő szolgáltatások részletes leírása, igénybevételi feltételei, valamint díjazása megtalálható az Díjszabásban.

Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Számlás Előfizetés esetén
- Előfizetői Szerződés megkötése;
- egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- a Yettel által a szerződéskötés kapcsán kért előleg megfizetése;
- a tarifacsomag havidíjának és a forgalmi díjak utólagos megfizetése a kiküldött számla alapján;
- az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása,
- a Yettel által átadott SIM-kártya vagy eSIM rendeltetésszerű használata,
- a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz birtoklása.

Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Kártyás Előfizetés esetén:
- Előfizetői Szerződés megkötése;
- egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- Kártyás alapcsomag díjának megfizetése;
- a Kártyás Szolgáltatás az érvényességi időn belül vehető igénybe, melyet a 9.2. pont és a Kártyás Díjszabás tartalmaz.
- Amennyiben a Kártyás Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget az érvényességi időn belül felhasználja, újabb feltöltésig forgalmat nem kezdeményezhet, kiegészítő szolgáltatásokat nem rendelhet és nem mondhat le, azonban az érvényességi időn belül a bejövő hívásait fogadhatja.
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása.
- a Yettel által átadott SIM-kártya vagy eSIM rendeltetésszerű használata,
- a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz birtoklása.

Az alapszolgáltatások részletezése:
- *A Yettel hálózatán belül kezdeményezett és Yettel telefonszámra irányuló hívás*
  A mobiltelefonról a Yettel hálózatán belülre irányuló hívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.

- *Belföldi, a Yettel hálózatán belül kezdeményezett, más mobil- és vezetékes hálózatokba, valamint helytől független elektronikus szolgáltatók hálózatába irányuló hívás*
  A mobiltelefonról belföldre, a Yettel hálózatán kívülre irányuló távhívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.

- *Nemzetközi hívás*
  A mobiltelefonról külföldre irányuló nemzetközi távhívásra a nemzetközi előtét (+ jel vagy 00), az országhívószám, az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával van mód.

- *Internet-elérés mobil internet, otthoni internet és bennefoglalt mobil internet adatmennyiséget tartalmazó hangalapú tarifacsomagok esetén*

  Mobil internet és otthoni internet tarifacsomagok:
  Adatátviteli eszközbe a SIM-kártya behelyezése vagy eSIM aktiválása, az eszköz telepítése, a gyártói használati útmutató alapján az eszköz, valamint a hozzáférési pont („net APN") pontos beállítása, vagy amennyiben a készülék szoftvere ezt lehetővé teszi, akkor a „Csatlakozás" illetve „Kapcsolódás" menüpontra kattintás után elérhető szolgáltatás, melynek bontásához a „Kapcsolat bontása" illetve „Szétkapcsolás" menüpontra kattintás szükséges.

  Mobil internet adatmennyiséget tartalmazó hangalapú tarifacsomag:
  Az internetkapcsolat létesítéséhez az arra alkalmas mobiltelefon készüléken a SIM-kártya behelyezése vagy eSIM aktiválása, a gyártói használati útmutató alapján az adathasználat engedélyezése, illetve a készülék, valamint a hozzáférési pont („online APN") pontos beállítása szükséges.

  A gyári beállítások függvényében, külön interakció nélkül a mobiltelefon készülék, illetve adatátviteli eszköz, valamint az ezekre telepített szoftverek és applikációk a helyes beállításokkal automatikusan adatot tudnak forgalmazni (akár a háttérben, jelzés nélkül is) addig, amíg a mobilhálózaton keresztüli adathasználat engedélyezve van.

  A GPRS-forgalom az átvitel során generálódott hívásadatokban szereplő letöltött és feltöltött adatmennyiség összege, mely a hasznos adatok mellett az információt vezérlő és ellenőrző, valamint annak védelmét szolgáló kiegészítő adatokat is tartalmaz. Ezen kiegészítő adatokért is díj fizetendő.

3.1.2. ***Kiegészítő szolgáltatások***

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy annak módosításakor nyilatkozik arról, hogy az alapszolgáltatásokon túl mely kiegészítő szolgáltatásokat szeretné igénybe venni. A kiegészítő szolgáltatások általános igénybevételi feltétele: a Yettel jogosult arra, hogy a kiegészítő szolgáltatások nyújtását megszüntesse, melyről Előfizetőit kellő időben és megfelelő módon értesíti. Ezen túlmenően amennyiben az Előfizető az általa megrendelt kiegészítő szolgáltatást 3 hónapig – vagy az adott szolgáltatás vonatkozásában ettől eltérően meghatározott ideig – aktívan nem használja, úgy a Yettel jogosult azt előfizetéséről törölni. A kiegészítő szolgáltatások megrendelésére és lemondására a mindenkor hatályos ÁSZF szerint van lehetőség. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételi feltételei és díjazása a Díjszabásokban található.

Kiegészítő szolgáltatások különösen:

- mobilinternet szolgáltatás – ide értendő a feltöltőkártya felhasználása útján igénybe vehető jutalom mobilinternet (extra net) is
- adathívás alapú szolgáltatás
- közvetített szolgáltatások

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatásokon túl az Előfizető további kiegészítő szolgáltatásokat is szeretne igénybe venni, vagy lemondani, azokat a Yettel szerződésmódosításként kezeli. A kiegészítő szolgáltatások megrendelési, lemondási,

módosítási és lekérdezési módjairól az Előfizető a Yettel honlapján, vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton tájékozódhat.

3.1.3. *Műsorterjesztési szolgáltatás*

A műsorterjesztési szolgáltatás keretében a Yettel televíziós csatornákat („lineáris") és lekérhető műsorokat („video on demand") tesz elérhetővé meglévő ügyfelei részére csomagokban elérhető ingyenes és havidíjas szolgáltatásként. A műsorterjesztési szolgáltatás feltétele a Yettellel fennálló előfizetői jogviszony, illetve díjmentes regisztráció a http://tv.yettel.hu oldalon vagy a Yettel TV App-ban (alkalmazásban).

Az műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének feltétele havidíjas előfizetési csomagok esetében a havi előfizetési díj megfizetése a Díjszabásban foglalt feltételek szerint.

A regisztráció alkalmával az Előfizető Yetteles hívószámát adja meg felhasználónévként, a Yettel a belépéshez jelszót küld. Regisztrációt követően az Előfizető bizonyos számú ingyenes élő televízió csatornát nézhet. Az Előfizető a regisztrációt és a Szolgáltatásba történő belépést követően tudja megrendelni a fizetős tartalmakat személyesen a Yettel Értékesítési Pontjain, a Yettel Fiókban, a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával, a Yettel Alkalmazásban és a http://tv.yettel.hu honlapon.

A jelszó titokban tartásáért kizárólag az Előfizető felel. Az Előfizető a Yettelt haladéktalanul értesíti, amennyiben a felhasználói azonosítójával vagy jelszavával kapcsolatosan bármilyen visszaélésről szerez tudomást.

Az Előfizető a Szolgáltatásokat kizárólag saját személyes, magánjellegű célra használhatja fel, azokat tovább nem értékesítheti, azok bármiféle üzleti jellegű, haszonszerzés céljából történő vagy nyilvános felhasználása tilos.

A Műsorterjesztési szolgáltatás részletes leírása, igénybevételi feltételei, valamint díjazása megtalálható az Díjszabásokban.

A Szolgáltató nem felel a Műsorterjesztési szolgáltatás más szolgáltató által nyújtott internetkapcsolat hibájából eredő hozzáférhetetlenségéért vagy hibás működéséért.

3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Yettel a Szolgáltatást kizárólag Magyarországon, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A Yettel a Műsorterjesztési szolgáltatást kizárólag Magyarországon teszi elérhetővé. Ha az Előfizető ideiglenesen az Európai Unió valamely tagállamában tartózkodik, akkor a Műsorterjesztési szolgáltatást az Előfizető külföldről is igénybe veheti.

A Yettel a mindenkori lefedettségi területén kívül barangolási (roaming) szerződések megkötésével biztosítja az Előfizető számára a külföldi rádiótelefon-szolgáltatók hálózatának igénybevételét is, a Yettel mindenkor érvényes Díjszabásában rögzített és közzétett külön feltételek mellett. A Yettel a külföldi hálózatok üzemeltetőivel kötött barangolási (roaming) szerződések életbelépéséről (vagy azok szüneteléséről), a Yettellel szerződött szolgáltatónál elérhető hálózati technológiákról honlapján folyamatosan tájékoztatja az Előfizetőt.

A barangolási (roaming) szerződés a Yettel és a külföldi mobil rádiótelefon szolgáltató között létrejött olyan kétoldalú megállapodás, amely biztosítja a szerződő felek előfizetői számára a szolgáltatások kölcsönös igénybevételét a másik fél hálózatában, és amely szolgáltatás igénybevételének elszámolása a szolgáltatók között a roaming szerződésben meghatározott feltételek szerint történik (a továbbiakban roaming szolgáltatás).

A roaming szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Yettel Előfizetői saját előfizetői hívószámukat használva külföldön is hívásokat kezdeményezzenek és fogadjanak, SMS-t küldjenek és fogadjanak, hangposta-üzeneteiket lehallgassák, egyenlegüket feltöltsék, egyéb szolgáltatásokat (például GPRS-roaming, MMS-roaming, feltétel nélküli átirányítás, hívószámküldés tiltása) vegyenek igénybe. Ez alól kivételt képeznek azon Előfizetők, akik ezen szolgáltatás letiltását kérték a Yetteltől.

A roaming szolgáltatás igénybevétele során az előfizető a külföldi szolgáltató által üzemeltetett hálózatra csatlakozik és azon keresztül veszi igénybe a szolgáltatásokat, ezáltal a roaming szolgáltatás minőségét ezen külföldi hálózat jellemzői fogják meghatározni. A roaming szolgáltatás során tapasztalható minőség – így pl. a le-és feltöltési sebesség, a szolgáltatás rendelkezésre állása, késleltetés – és az elérhető hálózati technológiák eltérhetnek a belföldi szolgáltatásétól, mivel ezeket olyan tényezők befolyásolhatják, mint a szolgáltatás lefedettsége adott országban vagy a domborzati viszonyok.

Roaming szolgáltatás igénybevétele esetén a hívni kívánt számokat nemzetközi formátumban (például +36201234567) kell tárcsázni, illetve érdemes azokat ilyen formában elmenteni, mert ezen a módon biztosan létrejön a kapcsolat.

Az egyes roaming díjzónákban alkalmazandó díjakról – a jelen ÁSZF és annak mellékletein kívül – Yettel a honlapján (https://www.yettel.hu/roaming) nyújt tájékoztatást. Fontos tudni, hogy abban az esetben, amikor Előfizető külföldi tartózkodása esetén hívást fogad, nemcsak a hívó fél, hanem maga a külföldön tartózkodó Előfizető is fizet a hívás fogadásáért. A hívó fél által kezdeményezett hívás a honos hálózatba irányuló hívás díjszabása alapján kerül kiszámlázásra, míg a hívott fél a Díjszabásban található hívásfogadás díja szerint fizet. A hívás költsége ezáltal két részre oszlik, egy országhatáron belüli és egy országhatáron túli részre. A roaming során külföldön fogadott hívások mindenkori díjait a Díjszabások tartalmazzák. A roaming szolgáltatás igénybevétele során egyes, hozzáadott értékű szolgáltatások elérését biztosító hívószámokra (emeltdíjas díjas számok) irányuló hívások kezdeményezésének, ill. az ilyen számokra küldött SMS-eknek a díjazása eltérhet a roaming szolgáltatás során alkalmazandó, a Díjszabásban foglalt, az Előfizető szerződésére irányadó díjaktól.

A roaming szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az Előfizetők a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott módon jogosultak megtenni.

A roaming szolgáltatás igénybevételekor technikailag több külföldi szolgáltató hálózatára történő feljelentkezés lehetséges, amely hálózatok közötti választást (forgalomterelést) a SIM-kártya (típus, gyártási időpont) befolyásolhatja. Hálózati problémák esetén (pl. sikertelen feljelentkezés, hálózatok közötti, indokolatlan, automatikus váltogatás) javasolt a hálózatot kézzel kiválasztani. Bizonyos esetekben szükséges lehet, hogy a kézi hálózatválasztást egymás után többször is megkísérelje az Előfizető. Roamingolás után a kézi hálózatválasztás visszaállítása szükséges automatikus hálózatválasztásra, a zavartalan belföldi szolgáltatás igénybevétele érdekében. Amennyiben az Előfizetőnek az előzőekben írt lépések elvégzését követően még mindig nehézsége adódik külföldön a hálózatra való feljelentkezéssel, a Yettel üzletekben személyesen és díjmentesen lehetősége van kérni a SIM-kártya cserét. Jelen rendelkezések az eSIM-re nem érvényesek.

Szolgáltató a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon és feltételekkel 2014. július 1-től biztosítja annak lehetőségét, hogy a barangolást végző Előfizetői a Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatók által csomagként kínált szabályozott hangátviteli, adatátviteli és SMS-szolgáltatást vegyenek igénybe az Európai

Unión belül. Az alternatív roaming szolgáltatók által kínált szabályozott hangátviteli, adatátviteli és SMS-szolgáltatást az Előfizető meglévő előfizetésével és SIM kártyájával, ezek módosítása vagy cseréje nélkül veheti igénybe. A Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatóinak mindenkori listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

Barangolási (roaming) díjak számlázása
Az Előfizető számára a külföldön igénybe vett barangolási szolgáltatások mindenkori, Díjszabásban foglalt díját a Yettel számlázza ki, tehát az Előfizető a vele előfizetői szerződést kötött Yettel díjszabása szerint téríti meg az igénybe vett roaming szolgáltatások díját. Reklamáció esetén, az Előfizető a Yettelhez fordulhat panaszával. A Yettel a panaszt kivizsgálja, nem felelős azonban a roaming-szolgáltató hibás teljesítéséért, valamint az Előfizetőt ebből eredően ért károkért.

A Yettel külön felhívja az Előfizető figyelmét, hogy külföldön a fogadott hívásokért is a Díjszabásban foglalt forgalmi díjat kell fizetni. A Yettel által az Európai Unión belüli roaming hívásokért kiszabható legmagasabb díjat az 531/2012/EU rendelet határozza meg.

A roaming során a Yettel által küldött üzenetek:

Bon Voyage SMS
A Yettel a szolgáltatási területétől eltérő országba való belépésükkor a külföldön barangoló Előfizetőinek SMS üzenetet küld (Bon Voyage SMS), amelyben tájékoztatja őket a társszolgáltató hálózata használatával kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról.

Értesítő SMS az adathasználat megkezdéséről

A Yettel a szolgáltatási területétől eltérő országba való belépésüket követő első adathasználat alkalmával a külföldön barangoló Előfizetőinek SMS üzenetet küld, amelyben tájékoztatja őket a társszolgáltató hálózatán történő adathasználat feltételeiről. Yettel az adathasználatról tájékoztató SMS küldésére irányuló szolgáltatást automatikusan és díjmentesen nyújtja az Előfizetők részére, de az díjmentesen lemondható, valamint szintén díjmentesen bármikor ismételten megrendelhető.

EU-n belüli segélyhívó szolgáltatásokról és lakossági riasztásra használt mobilalkalmazásokról tájékoztató SMS

A Yettel bármely EU-tagországba történő belépésükkor SMS üzenetben tájékoztatja barangolás szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőit a díjmentesen hívható 112-es egységes európai segélyhívószámról, valamint a Yettel honapjának a segélyhívási célú kommunikációt biztosító alternatív hozzáférési módokra, illetve a lakossági riasztásokhoz használt mobilalkalmazásokra vonatkozó információt tartalmazó aloldala elérhetőségéről. A tájékoztatást a Yettel automatikusan és díjmentesen nyújtja, az nem mondható le.

3.3. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait; továbbá információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé

A Yettel köteles ingyenesen biztosítani, hogy Előfizetője vagy Szolgáltatásának igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat – beleértve a „112”-t (Egységes Európai Segélyhívószámot) –, valamint a segélyszolgálati állomásokat. A segélyhívások

megválaszolása céljából a Yettel köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésre bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat abban az esetben is, ha az adott személy letiltotta hívószámának kijelzését, illetve nem adta hozzájárulását a helymeghatározási adatok kezeléséhez, vagy visszavonta azt.

Amennyiben az Előfizető mobiltelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, a „112" segélyhívószámra irányuló hanghívás esetén, azzal egyidejűleg automatikusan sor kerül a készüléket használó tartózkodási helyének pontosabb meghatározására szolgáló adatok továbbítására is. Ebben az esetben a készülékbe épített helymeghatározó rendszer által megállapított lokációs adatokat a készülék SMS-ben továbbítja segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás részére. Az ilyen SMS küldése belföldön díjmentes, a készülék operációs rendszere ezt a háttérben végzi el (a készülék használója részére az üzenetkezelő alkalmazás segítségével nem előhívható). Bizonyos körülmények között (pl. GPS jel hiánya, készülék alacsony töltöttsége) az adattovábbítás nem garantálható.

A Yettel a Szolgáltatás korlátozása, valamint csökkentett Szolgáltatás esetén is biztosítja a lefedettségi (besugárzási) területen az Előfizető számára a segélykérő hívások továbbítását.

A Yettel SIM-kártya mobiltelefonba történő behelyezése vagy eSIM aktiválása nélkül is biztosítja a 112-es segélyhívó szám elérését.

A Yettel számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

3.4. Az előfizetői szolgáltatások akadálymentessége

A Yettel az általa mobil rádióhálózaton nyújtott szolgáltatásaira vonatkozó általános leírásokat a jelen ÁSZF 3.1. alfejezete, illetőleg további erre vonatkozó részleteket, valamint az egyes szolgáltatások működésének megértéséhez szükséges leírásokat a vonatkozó ÁSZF-mellékletek általános szabályai, illetve szolgáltatásleíró pontjaik tartalmazzák.

A Yettel mindent megtesz az elérhető előfizetői szolgáltatások akadálymentes nyújtása érdekében, ideértve az Aktv. előírásainak megfelelésén túl azt is, hogy azokat a fogyatékossággal élő végfelhasználói a lehető legnagyobb mértékben akadálymentesen igénybe tudják venni. Az új szolgáltatások bevezetése, illetőleg meglévő szolgáltatásaink fejlesztése az akadálymentességre vonatkozó általános jogszabályi követelményeket és az adott szolgáltatásra irányadó speciális követelményeket, valamint az akadálymentes használathoz kapcsolódó korszerű műszaki megoldásokat is figyelembe véve történik.

Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelmények és megfelelőségük értékelése

Hálózati működés során a Yettel tartózkodik 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 kerül alkalmazásra semmilyen olyan intézkedés (pl. gyári beállítású tiltás), amely a szolgáltatások akadálymentes használatát hátrányosan befolyásolná.

A hanghívások lebonyolítása mellett a Yettel a valós idejű szöveg biztosítására vonatkozó hálózati fejlesztéseit megkezdte és folytatja, azok bevezetése azonban további külső, Yetteltől független feltételektől is függ.

A vonatkozó törvényi előírásokkal összhangban legkésőbb 2027. június 28-tól válik elérhetővé a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozóan a valós idejű szöveg biztosítása, illetőleg annak biztosítása, hogy a hangot és a szöveget - többek között valós idejű szöveget - alkalmazó segélyhívásokat a Yettel szinkronizálja, illetve az adott esetben videót is felhasználó segélyhívást teljes körű beszélgetésként szinkronizálja, és továbbítsa az illetékes segélyszolgálati állomáshoz.

A Yettel az Előfizetői számára a mobil-rádiótelefon szolgáltatásán belül videótelefon szolgáltatást nem nyújt (ugyanakkor internet szolgáltatásunkon keresztül a videóhívásokra alkalmas szoftverek, applikációk szabadon használhatók).

A Yettel műsorterjesztési szolgáltatása, mint audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételéhez biztosított alkalmazások, az adott operációs rendszer (pl. Android, iOS) és gyártói platform (pl. okostévé szoftvere) keretei között lehetővé teszik az akadálymentes hozzáférést biztosító további szolgáltatások, funkciók és megjelenítési lehetőségek használatát (különösen feliratozás, hangsáv választással elérhető hangos leírás vagy feliratozás), illetve a jelnyelvi tolmácsolás képi megjelenítését is – amennyiben azt a médiaszolgáltató a tartalmának jeltovábbításával együtt biztosítja (a Yettel változatlanul továbbítja ekként a műsorjelet). Amennyiben a műsorfolyam jelével együtt ezen akadálymentes funkciók igénybevételéhez szükséges jelek is továbbításra kerülnek, úgy a Yettel mindent megtesz azért, hogy azt teljeskörű, pontos megjelenítést lehetővé tevő minőségben, az audiovizuális tartalommal szinkronban továbbítsa a felhasználó felé.

E funkcionalitások elérhetősége azonban további műszaki előfeltételektől is függhet, így adott esetben ezek elérésében különbség tapasztalható az egyes médiaszolgáltatók tartalmai, de akár adott médiaszolgáltató által biztosított tartalmak között is. Ezek elérése és használhatósága függhet továbbá az alkalmazott felhasználói eszköztől, annak operációs rendszerétől és készülékbeállításaitól, valamint a Yettel TV igénybevételéhez szükséges applikációtól. A funkciók megjelenítésének és használatának felhasználói vezérlése lehetséges azon eszköz által biztosított keretek között, amilyen módon a felhasználó (pl. médiaboxon keresztül vagy webböngésző használatával) eléri a Yettel TV szolgáltatást.

A Yettel TV szolgáltatásban elektronikus műsorújság (jelen ÁSZF 8. mellékletének 2.2. pontja) elérhető, amely áttekintést biztosít a szolgáltatásban elérhető tartalmak, csatornakínálat és egyes csatornák különféle műsorainak tekintetében, illetőleg további információkat biztosít az adott tartalmakról, valamint azok megtekintésének, felvételének lehetőségeiről, ideértve egyes akadálymentességgel kapcsolatos funkciók elérhetőségét is.

A szolgáltatásaink lehetséges legteljeskörűbb igénybevétele leginkább az ahhoz használt eszközök (pl. mobiltelefonok) képességeitől függenek (pl. hang vezérelt hívásindítás, hangalapú vagy külső billentyűzettel való SMS szövegbevitel). 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).

Az ügyfélszolgálati kiszolgálás során a Yettel (a jelen ÁSZF 6.4. alfejezetében írt) valamennyi csatornáján biztosítja azt, hogy a fogyatékossággal élő személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni az adott csatornán történő ügyintézés lehetőségét; illetőleg ezen csatornákon biztosított az is, hogy az érintett előfizetők akadálymentesen hozzáférhetően tájékoztatást kapjanak a szolgáltatások, illetőleg az forgalmazott eszközök akadálymentességéről, valamint azok támogató-segítő technológiákkal való kompatibilitásáról.

A Yettel valamennyi jelen ügyfélszolgálati csatornáján áll fogyatékossággal élő előfizetőinek rendelkezésére annak érdekében, hogy a szolgáltatások akadálymentes igénybevétele érdekében személyre szabottan segítséget nyújtson, akár készülékbeállításokkal kapcsolatos kérdésekben is.

A Yettel az internetes honlapján - könnyen hozzáférhető formában és naprakészen – folyamatosan tájékoztatást ad a szolgáltatásainak akadálymentességéről és a kifejezetten fogyatékossággal élő előfizetők számára aktuálisan kínált külön szolgáltatásokról: https://www.yettel.hu/akadalymentesseg

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

Az előfizetői szolgáltatások adatmennyiségeinek nagyságrendi átváltására a Szolgáltató az 1024-es váltószámot használja.

MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS TEKINTETÉBEN MEGHATÁROZOTT BECSÜLT MAXIMÁLIS LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

A minőségi mutató meghatározása:
Becsült maximális sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Yettel által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a Felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Yettel szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

A Yettel által biztosított becsült maximális sebesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

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

4.2. Hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése

A Yettel jogosult az általa nyújtott mobil internet szolgáltatás minőségét (pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, abban az esetben, ha az közelgő hálózati torlódás megelőzése, valamint kivételes vagy ideiglenes hálózati torlódás hatásainak csökkentése érdekében indokolt. Hálózati torlódás alakul ki abban az esetben, ha az aktuális időpontban az előfizetők szolgáltatás iránti igénye meghaladja az elérhető hálózati kapacitásokat.
Ezekben az esetekben – függetlenül az igénybevett mobil internet szolgáltatás vagy alkalmazás típusától – a mobil internet szolgáltatás minősége átmenetileg, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig kerül mérséklésre.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz

A Szolgáltató az Eht. 156. §-ában meghatározott kötelezettsége teljesítése érdekében külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a Szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok megsértésének eseteit, az eset lényeges körülményeit, az eset várható hatására irányuló előrejelzést, továbbá a szolgáltató által az eset kezelése, megoldása érdekében megtett intézkedéseket is. A nyilvántartás az eset, a megtett intézkedések utólagos ellenőrzéséhez szükséges valamennyi információt tartalmazza, amely alapján akár az NMHH, akár az érintett számára szükséges tájékoztatás teljesíthető. A nyilvántartás biztosítja az eset kezeléséhez, megoldásához, a korrekciós intézkedések megfelelő prioritással történő alkalmazásához szükséges értesítések megküldését, azok teljesítésének nyomon követhetőségét, valamint szükség esetén az értesítendő előfizetők, magánszemélyek körét, továbbá valamennyi az NMHH számára megküldendő értesítés szempontjából szükséges adatot.

Ha 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 a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal feladatai végrehajtása érdekében.

Az Előfizető 6.3. pontban foglaltaknak megfelelően 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 Szolgáltató a benyújtott panaszt a 6.3 pontban foglaltaknak megfelelően köteles kezelni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató panaszra adott válaszát nem tartja kielégítőnek, úgy a 6.6 pontban ismertetett jogorvoslatokkal élhet.

4.4. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek, illetve korlátozások

Az előfizetői végberendezés (pl. mobil telefonkészülék, tablet; „eszköz”) a Yettel hálózatához SIM-kártyával vagy eSIM-mel csatlakoztatható. A csatlakozás érdekében mind a SIM-kártyának, mind az eszköznek alkalmasnak kell lennie a Szolgáltatás igénybevételére.

A Yettel az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.
A Yettel a SIM-kártyát vagy eSIM-et az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra

alkalmatlanná válása esetében a Yettelt díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.
A fenti eseteken túl a Yettel az Előfizető kérésére – a Díjszabásokban meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, hívószámának megtartása mellett új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Yettellel szemben tartozása.
Amennyiben az Előfizető a SIM-kártyát rádiós fővonali interfészen keresztül kapcsolódó távközlő végberendezésben használja, köteles azt a Yettelnek bejelenteni.

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 Műsorterjesztési szolgáltatás csak olyan végberendezéseken érhető el, amelyek technológiailag megfelelőek és alkalmasak a Szolgáltatások igénybevételére. A Díjszabás tartalmaz információt arra nézve, hogy melyek a technológiailag megfelelő eszközök (operációs rendszerkövetelmény).

4.5. A nyílt internet-hozzáférést biztosító átláthatósági intézkedések

Amennyiben az Előfizetői Szerződés mobil internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtását foglalja magában, úgy a Yettel a TSM rendelet 4. cikkében foglaltak szerint az alábbi – szolgáltatások átláthatóságát biztosító – magyarázatok és információk szerint nyújtja azt:

4.5.1. *A forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-szolgáltatás minőségét, valamint a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét*

A Yettel fenntartja a jogot, hogy a TSM rendelet 3. cikk (3) bekezdése szerint ésszerű, az egyes adatforgalom-típusok megkülönböztetése nélküli és arányos forgalomszabályozási intézkedéseket alkalmazzon, amelyek negatív hatással járnak a szolgáltatás minőségére, a hálózata, az azon keresztül nyújtott szolgáltatások, valamint a felhasználói végberendezések integritásának és biztonságának megőrzése érdekében.

A Yettel a fenti 4.2. pontban foglalt részletes szabályok szerint a hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése érdekében jogosult a nyújtott szolgáltatás minőségét (különösen pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig.

Ez az intézkedés azonban nem jár a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére nézve hátrányos hatással, a forgalomszabályozás és ennek eredményeként a minőségében csökkentett mértékű adatforgalmazási lehetőség nem eredményezi a küldött és fogadott adatok tekintetében a hálózati biztonság és adatvédelem szintjének csökkentését.

4.5.2. *Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a mobilinternet szolgáltatást, különösen a tartalmak, alkalmazások használatát*

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás és tarifacsomag részletes feltételei határozzák meg, hogy az Előfizető általi adatforgalmazás meghatározott mennyiségben, avagy korlátlanul vehető igénybe, és – amennyiben releváns – az adatkeret kimerítése után a

szolgáltatás elérhető-e (pl. külön túlforgalmazási díjak alkalmazása, sebesség csökkentése, vagy az adatforgalmazás nem lehetséges).

A sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek az Előfizető általi adatforgalmazáskor tapasztalt válaszidőt, az adatok le- és feltöltésének megvalósulását, valamint a használt szoftverek, alkalmazások működését, reszponzivitását és a lehívott tartalmak betöltődésének folyamatát befolyásolják, ezáltal a kívánt alkalmazások, tartalmak bizonyos típusú szolgáltatásokkal, tarifacsomagokkal nem vagy nem az elvárt minőségben elérhetőek. A vonatkozó lehetséges felhasználási módokról az egyes Yetteltől által nyújtott szolgáltatások és tarifacsomagok kapcsán az ÁSZF 7. melléklete tartalmaz információt.

4.5.3. *Az Előfizető által a Yetteltől igénybe vett optimalizált szolgáltatások a gyakorlatban hogyan befolyásolják az általa elérhető internet-szolgáltatást*

A Yettel – a hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítását kivéve – internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára épülő 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 végfelhasználó rendelkezésére álló mobilinternet szolgáltatás elérhetőségét vagy általános minőségét.
A hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítása szintén nem befolyásolja hátrányosan a mobil internet szolgáltatás elérhetőségét, általános minőségét.

4.5.4. *Magyarázat a mobil hálózat esetén becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességről, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait*

A Yettel a fenti 4.1. pontban írtak szerint határozza meg hálózati technológiánként a mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó becsült maximális sebességet, amely sebességek elérésének mindenkori feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetősége, az azt támogató eszközök (pl. adott rádióhálózati technológián működőképes előfizetői végberendezés, megfelelő SIM-kártya) megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége.

A sebességet befolyásoló tényezőkre, valamint az egyes mobilinternetet (is) tartalmazó tarifacsomagok lehetséges felhasználási módjaira vonatkozó részletes információkat az ÁSZF 7. melléklete tartalmaz.

Amennyiben az itt megadott és a hirdetésekben szereplő sebességtől a nyújtott szolgáltatás jelentősen eltér, úgy az nem eredményezi 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 vonatkozó előfizetői jogok korlátozását, a Yettel a minőség helyreállítására ilyen korlátozásokat nem alkalmaz.

4.5.5. *Magyarázat a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a mobil internet szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől*

Amennyiben a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az Előfizetői Szerződésben vállalttól, úgy az Előfizető az ÁSZF 6.2.2. pontja szerint

hibabejelentést tehet, azonban a mobiltechnológia sajátos jellemzőire, földrajzi különbségeire és a mindenkori hálózati leterheltségre tekintettel a becsült maximális sebességre vonatkozó szolgáltatásminőségi követelmény esetleges nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének, ezért a Yettelt kötbérfizetési kötelezettség ilyen esetben nem terheli [13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet 7. § (3) bek.].

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetése esetén a Yettel mind az Előfizető által indított, mind az Előfizetőnél végződtetett forgalmat szünetelteti.

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:
- a Szolgáltató által,
- az Előfizető kérésére,
- az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján, az NMHH által rendeletben meghatározható egyéb esetekben.

5.1.1. *Szolgáltató általi szüneteltetés*

Szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére az alábbi esetekben kerülhet sor:
a) az Előfizető – szünetelést legalább 15 nappal megelőző – előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendszeres karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – , amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Yettel nem vállal felelősséget.

Az Előfizető nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére, mely alól kivételt képeznek az 5.1.1. a) pontban meghatározott esetek, amikor az Előfizető a Díjszabásokban meghatározott díjak [tarifacsomag havidíja, szolgáltatás(ok) havidíja(i) és forgalmi díj(ak)] megfizetésére köteles.

Ha a Yettel érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az 5.1.1. a) pontban meghatározott eseteket –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Yettel köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Yettel igazolja, hogy minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

A Yettel az 5.1.1. a) pontban foglalt, mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartást az alábbiak szerint végez:
- A Yettel országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjfél és hajnali 5 óra között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi 1 órát, illetve az évi 4 órát.
- Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi 1 órát.

Amennyiben az Üzleti Előfizető ellen kényszertörlési, felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Yettel jogosult szüneteltetni a szolgáltatást addig, amíg az Üzleti Előfizető meg nem fizeti a Yettel által ilyen esetre esetileg megállapított előleget, mely a Szolgáltatás 12 havi havidíjának megfelelő összeg.

5.1.2. *Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés*

5.1.2.1. Általános rendelkezések az Előfizető kérésére történő szünetelés eseteire

A Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető kizárólag aktív előfizetői hívószám esetén kérheti. Aktív szám azon előfizetői hívószám, amelynek vonatkozásában nem került sor – az ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – a szolgáltatások korlátozására, illetve szüneteltetésére.

A Műsorterjesztési szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető a meglévő előfizetési szerződésével egyidejűleg kérheti a fenti szabályok szerint.

Az Egyéni Előfizetőnek a Díjszabásban rögzített egyszeri és havidíj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónap időtartamban – az adott előfizetői hívószám vonatkozásában fennálló előfizetői jogviszony alatt – szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a visszakapcsolást. Az Előfizető jogosult egy, a szünetelés megkezdésétől számított 6 hónapon belüli konkrét időpontot meghatározni a visszakapcsolásra, vagy a szünetelés maximális, 6 hónapos időtartamán belül bármikor kérheti a visszakapcsolást.

Számlás Előfizető hűségvállalása (pl. kedvezményes készülékvásárlás) miatti határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt is kérhet szünetelést, a határozott időtartam alatt egy alkalommal, maximum 6 hónapig – azonban ez esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető a hűségidő alatt már élt a szünetelési jogával, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített idő előtti megszüntetési díjat/díjakat megfizetni. Kártyás előfizetők csak az 5.1.2.3. pont szerint jogosultak kérni a szolgáltatás szüneteltetését.

Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen az Értékesítési Pontokon; míg a Szolgáltatás visszaaktiválását írásban, személyesen az Értékesítési Pontokon, valamint sikeres azonosítást követően telefonon a nap 24 órájában működő Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával.

A visszakapcsolásra a kérelem kézhezvételét/közlését követő 1 munkanapon belül kerül sor, melynek megtörténtéről a Yettel az Előfizetőt 24 órán belül díjmentesen, SMS-ben vagy e-mailben értesíti. Amennyiben a szünetelés alatt az előfizetés díjnemfizetés miatti korlátozásra kerül, úgy a visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, annak időtartamára az Előfizető csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szünetelés alatt fizetendő egyszeri és havidíj megtalálható a Díjszabásokban. A Yettel a szüneteltetést követő visszakapcsolásért díjat nem számít fel.

Amennyiben a szünetelés időtartama eléri a 6 hónapot és visszakapcsolásra irányuló kérelem ezen időszak elteltéig a Szolgáltatóhoz nem érkezik, a Yettel a Szolgáltatást automatikusan visszakapcsolja. A visszakapcsolást követően az Előfizető a szüneteltetést megelőzően megrendelt tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások alapján díjfizetésre köteles.

Amennyiben az Előfizető olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a Yettel ugyanazon szerződés vagy

egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít, úgy az Előfizető meghatározhatja azokat a hírközlési szolgáltatásokat, amelyekre a szünetelés kizárólag vonatkozzon.

5.1.2.2. SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés

Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját vagy készülékben aktivált eSIM-et eltulajdonították vagy elvesztette.

Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya vagy a készülékben aktivált eSIM megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya vagy eSIM aktiválásáig. A Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) kérheti. Az utóbbi módon a szüneteltetést kizárólag sikeres ügyfél-azonosítást követően lehet kérni.

Számlás Előfizető hűségvállalása (pl. kedvezményes készülékvásárlás) miatti határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt is lehetséges a SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítás vagy elvesztés miatti szünetelés kérése, azonban ez esetben az Előfizető köteles a SIM-kártyáját vagy eSIM-et 14 napon belül pótolni – ebben az esetben a jogviszony időtartama a szüneteltetés időtartamával nem hosszabbodik meg.

Amennyiben a Számlás Előfizető hűségideje alatt már élt az 5.1.2.1. pontban meghatározott szünetelési jogával, és a SIM-kártya vagy eSIM pótlását és a Szolgáltatás visszakapcsolását 14 napon belül nem kéri, köteles az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt készülékvásárláshoz kapott kedvezmény miatti – – az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített idő előtti megszüntetési díj/díj(ak) megfizetésére, de az Előfizetői Szerződésének időtartama nem hosszabbodik meg.

Amennyiben a Számlás Előfizető hűségideje alatt még nem élt az 5.1.2.1. pontban meghatározott szünetelési jogával, a SIM-kártya vagy eSIM pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői Szerződésének időtartama a SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével meghosszabbodik, ugyanakkor az Előfizetői Szerződésben rögzített – pl. készülékvásárláshoz kapott kedvezmény miatti – idő előtti megszüntetési díj(ak) kiterhelésre nem kerülnek.

Amennyiben az Előfizető a SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása vagy elvesztése miatti szünetelést követően Szolgáltatást tovább kívánja használni, a mindenkori Díjszabásban meghatározott díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya vagy eSIM pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor:

- Számlás Előfizetés esetében kizárólag személyesen;
- Kártyás Előfizetés esetén személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) – sikeres ügyfél-azonosítást követően – kérheti a szüneteltetés feloldását.

Egyéb esetben a Yettel nem tudja biztosítani a Szolgáltatáshoz való ismételt hozzáférést. A visszakapcsolás további akadálya a szüneteltetés alatt az előfizetés díjnemfizetés miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére lopás/elvesztés miatt szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szüneteltetés alatt fizetendő havidíj megtalálható a Díjszabásokban. A Yettel a szüneteltetést követő visszakapcsolásért díjat nem számít fel.

A szünetelés további feltételeit az 5.1.2.1. pont tartalmazza.

5.1.2.3. Kártyás szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális szabályok

A Kártyás szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetésére – a szolgáltatás sajátossága miatt – kizárólag a SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása, illetve elvesztése esetén van lehetőség. Ez esetben az Előfizető egyenlegén megmarad a szünetelés kezdő időpontjában fennálló összeg.

Kártyás előfizetés esetében az érvényességi időt a szünetelés időtartama nem érinti– azaz az érvényességi idő a szüneteltetés időtartamával nem hosszabbodik meg.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁT jelenti különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozása, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentése.

A Yettel az alábbi esetekben jogosult korlátozni a Szolgáltatáshoz való hozzáférést:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Yettel hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a mobil rádiótelefon-hálózathoz (a jelen ÁSZF 13.3.2. pontjára is figyelemmel);
b) az Előfizető a Szolgáltatást a Yettel hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló a fizetési határidőt követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Yettelnek;
d) a Számlás Előfizető forgalmazása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az EESZ-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget („magas forgalom”);
e) a Yettel rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szolgáltatás megkötése vagy annak igénybevétele céljából a Yettelt lényeges körülmény – pl. személyes adatok vonatkozásában – megtévesztette.

A Yettel az a)-c) pontok szerinti esetekben a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. Yettel felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Yettel a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja az alábbiakat („minimális szolgáltatás”):

- belföldön, lefedettségi területen az Előfizető elérhetősége (normál díjas hívások, SMS-ek és MMS-ek fogadása),
- díjmentes számok – pl. segélykérő számok, valamint az ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérése érdekében a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) – hívása (Számlás Díjszabás I.2.4. pontja, illetőleg Kártyás Díjszabás I.2.9. pontja szerint),
- a Yettel honlap elérése.

- olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatás, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

A Szolgáltatás korlátozása alatt a Yettel a Számlás Díjszabás I.2.3. pontjában, valamint a Kártyás Díjszabás I.2. pontjában meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Yettel 72 órán belül biztosítja a Szolgáltatást (visszakapcsolás), ha a korlátozás indoka megszűnt (pl. az Előfizető megfizeti díjtartozását), és erről a Yettel hitelt érdemlően tudomást szerez. A Yettel a visszakapcsolásért díjat számláz, mely összege a Díjszabásokban megtalálható.

5.2.1. **Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése**

A Yettel az **5.2.a)** pont alapján – összhangban az Eht. 155. § (3) bekezdésében foglaltakkal – jogosult az általa nyújtott egyes szolgáltatások korlátozására az alábbiak szerint:

- A Yettel jogosult az általa nyújtott *elektronikus levelezési szolgáltatás* (E-mail Stúdió) igénybevételét korlátozni és az általa üzemeltetett levelezőszervereken keresztül a kimenő levelek továbbítását megtagadni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény továbbítása történt, mely továbbítása:
  a) a címzett vagy címzettek felé a Yettel tudomására harmadik féltől jutott információk alapján valószínűsíthetően jogszabály előírásába ütközik;
  b) alkalmas arra, hogy a Yettel, más elektronikus levelezést biztosító szolgáltató vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

- A Yettel jogosult az általa nyújtott *internet-hozzáférés* igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Yettel, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

5.2.2. **Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása**

Amennyiben az Előfizető több EESZ-t kötött a Yettellel, és a Szolgáltatást megtévesztés/csalás okán akár egy szerződéssel (hívószámmal) kapcsolatban is nem szerződésszerűen veszi igénybe, a Yettel jogosult a Szolgáltatás korlátozására a többi EESZ (hívószám) vonatkozásában is.

Amennyiben az Előfizető több előfizetői Szolgáltatást egy EESZ keretében vesz igénybe, úgy a Szolgáltató díjtartozás és megtévesztés/csalás esetén jogosult valamennyi előfizetői Szolgáltatás korlátozására.

5.2.3. **Díjtartozás miatti korlátozás**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Yettel írásbeli fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek, elsődlegesen az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, székhelyére, illetve amennyiben bejelentés alapján megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető részére a lakhelyén történő

kézbesítés nem lehetséges, úgy az Előfizetői Szerződésben meghatározott bármely egyéb kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségére. A fizetési felszólításban a Yettel felszólítja az Előfizetőt, hogy tegyen eleget fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül.

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és nem adott a Yettelnek az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Yettel az EESZ-ben foglalt valamennyi Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza az **5.2.c)** pont alapján.

5.2.4. **Magas forgalom**

A Szolgáltató „magas forgalom" folyamata kizárólag összeghatáron, illetve adatmennyiségen alapul. A Szolgáltató nem alkalmaz hívás- vagy üzenetmennyiségen alapuló korlátozást.

A **Számlás Előfizető** az előfizetői típustól, illetve a Yettellel fennálló előfizetői jogviszony időtartamától függően, valamint a fogyasztói szokások alapján minden számlázási ciklusban az ÁSZF jelen pontjában, illetve az EESZ-ben **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.

A Yettel díjmentesen, SMS-ben haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a magasforgalmi összeghatár

- 80%-ának eléréséről, valamint hogy az összeghatár 100%-ának elérésekor a Szolgáltatást korlátozza;
- 100%-ának eléréséről és a korlátozás tényéről és a Szolgáltatás visszakapcsolásának feltételeiről.

A Yettelt az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt a nála felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni.

A magasforgalomi összeghatár számlálása akkor kezdődik, amikor az előfizetésen aktív tarifacsomag és/vagy kiegészítő szolgáltatás(ok) díjában foglalt kedvezmény felhasználásra került. A magas forgalomnak nem képezik alapját a MobilVásárlás és a Mobil-tartalomszolgáltatások.

A magasforgalmi összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (előleget fizet vagy a magas forgalmat magában foglaló számlát megfizeti), és erről a Yettel hitelt érdemlő módon tudomást szerez, Yettel 72 órán belül a korlátozást feloldja.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Yettel számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a magas forgalom összeghatárát meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Yettel a magas forgalom összeghatárának elérését követően nem korlátozta az előfizetői szolgáltatást. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Yettel nem vállal felelősséget.

A magas forgalom összeghatárai egyéni (lakossági)Előfizetőknek, valamint kisvállalkozói ajánlat keretében legfeljebb 50 előfizetéssel rendelkező Üzleti Előfizetőknek – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg – a következőképpen alakulnak:

- *Új előfizetés esetén* (az előfizetés megkötését követő első 6 hónapban): Egyéni (lakossági) Előfizetőknek bruttó 16 500,- Ft/hívószám; kisvállalkozói ajánlat keretében legfeljebb 50 előfizetéssel rendelkező Üzleti Előfizetőknek bruttó 11 500,- Ft/hívószám.
- *Meglévő előfizetés esetén*, valamint amennyiben az EESZ-ben feltüntetett hívószámot a Szolgáltató az Előfizető kérésére 6 hónapnál régebbi számlázási azonosítóhoz köti: a magasforgalmi összeghatár számításának alapját a megelőző 6 hónap forgalmának legmagasabb értéke képezi, de minimum bruttó 25 400,- Ft/hívószám.

A hívószám tekintetében megállapított magasforgalmi összeghatárt a Yettel évente legalább egyszer felülvizsgálja.

Átírás (12.2.2. pont) esetén az előfizetés az átírást követően magasforgalmi összeghatár szempontjából új előfizetésnek minősül.

Amennyiben a Yettel előleg befizetését kéri, annak jogcímét (magasforgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölni. Az ennek megfelelően befizetett magasforgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában és maximálisan az arra számlázott díjak mértékéig a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz a felhasznált magasforgalmi előleg mértékével csökken a tárgyhavi számla végösszege.

Amennyiben a befizetett magasforgalmi előleg meghaladja az adott hívószámra vonatkozó, érintett számlában szereplő tételek összegét, úgy annak fel nem használt összege az adott hívószám vonatkozásában a későbbiekben kiállított számla/számlák végösszegét csökkenti. A magasforgalmi előleg mértéke a magasforgalmi összeghatárhoz igazodik, azzal együtt változik.

A Yettel biztosítja, hogy az Előfizető a már feldolgozott forgalmi egyenlegéről és az annak alapján megállapított magasforgalmi összeghatáráról a nap 24 órájában díjmentesen, tájékoztatást kapjon a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220). Tekintettel arra, hogy az MMS, SMS, GPRS-alapú és roaming során igénybe vehető szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatok nem azonnali feldolgozásúak, így ezen forgalmakról csak a már feldolgozott adatok állnak a Yettel rendelkezésére.

A magasforgalmi összeghatár jellemzően az alábbi esetekben érhető el, ezért ezekre érdemes fokozottan ügyelni: a roaming használata, az internet használata, valamint az internet használata roaming során.

Az Előfizető igénye szerint ilyen esetekben lehetőség van az Előfizető saját kezdeményezésére, *önkéntes forgalmi előleg* (7.2.2. pont) megfizetésére – például amennyiben az Előfizető külföldi utat tervez, vagy nagyobb adatforgalom generálásra számít stb. –, mely által lehetősége van megelőzni a Szolgáltató általi magas forgalom előleg bekérését.
Ha az Előfizető nem generál magas forgalmat, akkor az általa önkéntes forgalmi előleg címén befizetett összeg a befizetés jogcíme szerint kerül felhasználásra, azaz forgalmi előlegként az adott hívószám vonatkozásában a későbbiekben kiállított számlái értékét csökkenti.

Amennyiben nem kerül sor sem önkéntes, sem pedig a Yettel által kért magas forgalmi előleg befizetésre, a forgalmi díjak kiegyenlítése a számlázási ciklusról kiállított havi számla alapján, az ÁSZF számlafizetésre vonatkozó rendelkezései szerint történik.

A fentieken túl amennyiben az adott számlázási ciklusban az Előfizető eléri a Díjszabásokban részletezett, az alábbiakban **felsorolt tarifacsomagok és kiegészítő**

szolgáltatások kapcsán meghatározott adatmennyiségeket, a Yettel a magasforgalmi összeghatár elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint a hivatkozott tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre **lassítja** az érintett hívószámon a szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) – a lent megjelölt kiegészítő szolgáltatás kivételével – az új számlázási/kártyás szolgáltatási ciklusra járó adatkeret rendelkezésre bocsátásáig tart (melyre az új ciklus első napjának végéig sor kerül).

- „Smarttarifa" tarifacsomagok
- „Smarttarifa Extra" tarifacsomagok
- Okos Mini tarifacsomag
- „Okostarifa" tarifacsomagok
- „Yettel Net" tarifacsomagok
- Hordozható Üzleti Internet Mini tarifacsomag
- Internet Classic tarifacsomag
- Internet Flexi tarifacsomag
- Internet Flexi Plus tarifacsomag
- Internet Prémium tarifacsomag
- Start tarifacsomag
- „All-In" (Yettel) tarifacsomagok
- Limit +Net és Limit +Net Extra tarifacsomagok
- Klikk megújuló Mobilnet szolgáltatás
- 500MB, 30 GB megújuló Mobilnet +4G szolgáltatások
- Mobil Online 100 MB szolgáltatás
- Mobil Online 500 MB szolgáltatás
- Mobil Online 1 GB szolgáltatás
- Mobil Online Flexi szolgáltatás
- Netezz mobilon 500 MB szolgáltatás
- Netezz mobilon 1 GB szolgáltatás
- Netezz mobilon 3 GB szolgáltatás
- Mobil Online L szolgáltatás
- Mobil Online 3 GB szolgáltatás

A szolgáltatás korlátozásával kapcsolatban okozott károkért a Yettel nem vállal felelősséget.
A fentiekben fel nem sorolt mobilinternet elérésére alkalmas tarifacsomagok és szolgáltatások esetén, ha az igénybevételi feltételek szerint a csomagban foglalt adatkeret elfogyása után a mobilinternet nem vehető igénybe, az nem minősül az elektronikus hírközlési törvényben foglalt korlátozásnak.

5.2.5. **A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai**

A Yettel az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybevétele céljából a Yettelt lényeges körülmény – pl. személyes adat – vonatkozásában megtévesztette-e. E vizsgálatot a Yettel a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetés esetén a hatályos jogszabályok alapján a lentebb részletezett esetekben köteles elvégezni. A Yettel ezen vizsgálatot akár harmadik személyek igénybevétele útján is megteheti, valamint jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat vagy ezt igazoló okmányokat kérni (a továbbiakban: vizsgálat).

A vizsgálat részét képezik az alábbiak (különösen a Számlás, Kártyás igénybevételét célzó Előfizetői Szerződés megkötésekor és/vagy kedvezményes árú készülék vásárlásakor, hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéshez tartozó SIM kártya Előfizető általi más, magyar hatóság által kibocsátott személyazonosító okmánnyal rendelkező természetes személy – kivéve az Előfizető közeli hozzátartozói – mint Használó részére történő átadása előtt):

- új Előfizetői Szerződés megkötésekor a 2.1. és 2.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése;
- az Egyéni (lakossági) Előfizető, továbbá kezese vagy törvényes képviselője; Üzleti Előfizető képviseletére jogosult természetes személy személyazonosító adatai; valamint a hanghívásra alkalmas Kártyás szolgáltatás igénybevételére szolgáló SIM kártya átadását megelőzően az Előfizető által Használóként megadott személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzése (online és/vagy offline módon) a Hatósági nyilvántartás adatainak felhasználásával;
- Üzleti Előfizető adatainak ellenőrzése az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat, a Civil Szervezetek Névjegyzéke, illetve a Magyar Államkincstár által vezetett Törzskönyvi Nyilvántartás adatainak felhasználásával;
- az előfizetői jogviszony fennállása alatt az Előfizető díjfizetési kötelezettségének, valamint az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve annak módosítása során megadott adatokban történt változás miatti bejelentési kötelezettség teljesítésének figyelemmel kísérése.

A **Számlás és a Kártyás mobil internet szerződés** kapcsán a vizsgálatot a Yettel a szerződéskötéstől, illetve a jogviszony alatt felmerült, a vizsgálat lefolytatását megalapozó körülmény észlelésétől számított legfeljebb 8 munkanap alatt folytatja le, és annak eredményéről – amennyiben az nem megfelelő – szóban és/vagy írásban értesíti az Előfizetőt.

A fenti előfizetés-típusokat érintő vizsgálat eredménye alapján a Yettel jogosult a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték – előleg (Üzleti Előfizető esetén külön megállapodás alapján bankgarancia), – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy az Eht. 137. § (2a) bekezdése és az Eszr. 18. § (3) bekezdése alapján a Yettel az Előfizető valamennyi előfizetői hívószáma vonatkozásában korlátozza a Szolgáltatást a biztosíték átadásáig, ha pedig az Előfizető által a szerződésben megadott adatok bizonyulnak hibásnak, úgy a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásáig. A Yettel erről értesíti az Előfizetőt.
Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető legalább 63.500,- Ft-ot saját elhatározásából (önkéntes forgalmi előleg a 7.2.2. pont szerint) vagy a Yettel által bekért forgalmi előlegként (forgalmi előleg szerződéskötéskor a 2.1. pont szerint) a Szolgáltatás igénybevétele előtt befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást a forgalmi előleg mértékéig veheti igénybe. A Yettel által megtévesztés esetén kérhető forgalmi előleg legfeljebb bruttó 63.500,- Ft, melynek összege az adott hívószám vonatkozásában az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható.

A **hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetés** kapcsán a Yettel
- a szerződéskötés előtt köteles elvégezni az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzését (2.1. pont);
- a Használó részére történő SIM kártya átadás Előfizető általi előzetes bejelentésekor (13.3.1. pont) köteles elvégezni a Használó személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzését; valamint
- a szerződés megkötésének napját követő 1 év elteltével, majd pedig az évforduló napjáig (13.3.1. pont) köteles elvégezni az Előfizető, illetve a Használó személyes adatai egyeztetését.

A fenti esetek közül a Yettel akkor jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha észleli, hogy az Előfizető a SIM kártyáját előzetes bejelentés nélkül adta át a Használónak. Ez esetben a Yettel az Előfizetői Szerződést 5 napos felmondási idővel felmondja [12.3.2.2.C) pont].

Amennyiben a harmadik fél bejelentésének eredményeként megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető személyes adataiban változás következett be, amelynek tényét az

Előfizető elmulasztotta bejelenteni, úgy a Yettel jogosult bármikor az Előfizető, illetve a Használó személyes adatainak, így különösen, de nem kizárólagosan a lakcímadatainak, valamint számlázási címként bejelentett adatainak egyeztetését kezdeményezni és a valószínűsíthetően megváltozott adatainak bejelentésére, igazolására felhívni.

Amennyiben a Yettel az Előfizetőt ilyen módon – legalább 15 napos határidő tűzése mellett – személyes adatainak egyeztetésére és a valószínűsíthetően megváltozott adatainak bejelentésére hívja fel, és annak az Előfizető a megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, úgy az a 13.4. pontban szabályozott Előfizetői kötelezettség szándékos megsértésének minősül, amelyet a Yettel megtévesztő magatartásként értékel, ezáltal jogosult az Eszr. 18. § (3) bekezdése alapján az Előfizető valamennyi előfizetői hívószáma vonatkozásában a szolgáltatást korlátozni. A Yettel az Előfizető indokolással ellátott kérelmére az erre nyitva álló határidőt jogosult meghosszabbítani.

A Szolgáltatás korlátozásával kapcsolatban okozott károkért a Yettel nem vállal felelősséget.

5.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. *Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés*
A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Yettel nem él a díjtartozás miatti felmondási jogosultságával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Yettel a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Yettel a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.3.2. *Megtévesztés esetén alkalmazható felfüggesztés*
Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Yettelt lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Yettel jogosultaz Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni és annak tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos bejelentéseit az 1.3. pontban foglalt elérhetőségeken teheti meg. A bejelentés elmulasztása vagy késedelme esetén a Yettel nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

A telefonon vagy személyesen tett hibabejelentést a Yettel rögzíti és Előfizető részére visszaigazolja, valamint a hálózati hibabejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- hívószámát vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját,
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét, valamint
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját – ezen belül különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az előző pontban foglaltakról történt értesítések módját és időpontját.

A Yettel a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabehatárolás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőrzi.

A Yettel az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja, és az elvégzett vizsgálat alapján a bejelentéstől számított 72 órán belül:

- értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a hibabehatárolás során nem volt észlelhető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a valós és a Yettel érdekkörébe tartozó hibát a Yettel kijavítja.

A Yettel a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Yettel a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. A Yettel a hibabejelentés kivizsgálására, valamint az Előfizető értesítésére rendelkezésére álló határidőket az írásban – postai úton vagy elektronikus űrlapon – tett hibabejelentések esetén azok kézhezvételétől számítja.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői szolgáltatási címen, hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Yettel az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Yettel az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az egyeztetés során a Yettel által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Yettel által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibabejelentés megtételétől számított 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Yettel és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Yettel érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Yettel érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Yettel kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Yettel megkéri. A hibabejelentés megtételétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a harmadik személy válaszának Yettelhez való beérkezésének időpontját a Yettel rögzíti. A Yettel a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be az 72 órás határidőbe.

Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása estén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása estén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben létezik előfizetői hozzáférési pont, annak leírását az EESZ tartalmazza.

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Amennyiben a Yettel nem szerződésszerűen (késedelmesen vagy hibásan) teljesít, az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:

- panasz, illetőleg hiba bejelentése,
- kártérítési igény előterjesztése,
- rendkívüli felmondás.

6.2.1. Panasz bejelentése

A Yettel nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a 6.3. pont szerint jelentheti be panaszát.

6.2.2. Hibabejelentés

A Yettel nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a 6.1. pont szerint jelentheti be a Szolgáltatás minőségével kapcsolatos hibát.

6.2.3. Kártérítési igény bejelentése

A Yettel nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a 7.3. pont szerint jelentheti be kártérítési igényét.

6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása

A Yettel nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a 12.4. pontban szabályozott módon.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. **A panaszkezelés általános szabályai**

A Yettel köteles kivizsgálni és kezelni az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos és az ÁSZF hatálya alá tartozó előfizetői panaszokat.

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatosan reklamációja van, a Yettel Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon a Yettel hálózatából díjmentesen hívható 1220-as telefonos ügyfélszolgálati vonalon, valamint az 1.2. pontban meghatározott elérhetőségeken .

Szóbeli (Értékesítési Ponton vagy Telefonos Ügyfélszolgálat útján tett) reklamáció esetén – a 4. pontban meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos, a 6.1. pontban foglalt hibabejelentések kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással az Előfizető nem ért egyet, a Yettel jegyzőkönyv felvételével rögzíti a reklamációt, melynek másolati példányát személyes bejelentés esetén átadja, telefonos megkeresés esetén a válasszal együtt megküldi.

A Yettel kivizsgálja az összes, a fentiek szerint beérkező panaszt, és mindent megtesz annak érdekében, hogy az a lehető legrövidebb időn belül érdemben orvosolható és megválaszolható legyen. A Yettel az írásban beérkező reklamációkról, valamint a jegyzőkönyv felvételével rögzített panaszokról és azok elintézési módjáról, időpontjáról nyilvántartást vezet.

A Yettel az írásos panaszra adott válaszát annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megküldi az Előfizető részére. A határidőben történő megküldés szempontjából a Yettel nyilvántartásában regisztrált írásbeli válasz postára adásának, illetve elektronikus úton történő kiküldésének napja az irányadó.

A panasz elutasítását indoklással ellátva, írásban adja meg a Yettel, melyben a Yettel tájékoztatást nyújt a jelen ÁSZF 6.6. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről. A reklamációk elbírálására csak a Yettel és az Előfizető közötti jogviszony keretén belül, egyedileg kerülhet sor.

6.3.2. **Díjreklamáció speciális szabályai**

Amennyiben az Előfizető a fizetendő, vagy az egyenlegére terhelt összeget vitatja, erről írásban értesítenie kell a Yettelt lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igénye felmerülésétől számított 30 napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő igények érvényesítésének jogát az 1 éves elévülési időn belül.

A díjreklamációnak a vitatott összeg kifizetésére halasztó hatálya nincs. A bejelentett díjreklamációt a Yettel haladéktalanul nyilvántartásba veszi, kivizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt a díjreklamáció kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja.

- Amennyiben a Yettel a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a részére egy összegben visszafizeti.
- Amennyiben a Yettel a kifogást elutasítja, az erről szóló – indoklással ellátott – írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

Kétség esetén, ha az Előfizető a Yettel által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Yettelnek kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön

bizonyítási kötelezettség a Yettelt, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Jóváírás esetén az Előfizetőt kamat illeti meg a kifogásolt összegre a befizetés és a jóváírás közötti időre. A kamat mértéke évi 14%.

Az Előfizetői Szerződésből eredő polgári jogi igények 1 év alatt évülnek el.

6.3.3. **Kártérítési igények intézésének speciális szabályai**

Amennyiben az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó kártérítési igénnyel kíván élni a Yettellel szemben, az erre irányuló igényét írásban nyújthatja be a Yettel 1.2. pontban meghatározott központi ügyfélszolgálatának postai vagy elektronikus levelezési címére, és csatolnia szükséges minden olyan bizonyítékot, amely a kár mértékének megállapításához és a kártérítési igény elbírálásához szükséges.

Yettel az Előfizető kárigényét – amennyiben az a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden információt tartalmaz - a Yettelhez való beérkezésétől számított 30 napon belül érdemben elbírálja, és írásban tájékoztatja az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről. Yettel az Előfizetőt megillető kártérítés összegét az igény elbírálásától számított 30 napon belül i) az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja; ii) az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetén a Yettel Értékesítési Pontján, egyéb esetben banki átutalással vagy postai úton fizeti meg.

6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. **ÉRTÉKESÍTÉSI PONTOK**

A Yettel az alábbiak szerint biztosítja a személyes (üzlethelyiségben elérhető) ügyintézést Előfizetői számára. Az igények kiszolgálása a rendelkezésre álló erőforrások függvényében alakul.

6.4.1.1. **Ügyfélszolgálati pontok**

A Yettel az Előfizetők részére a Yettel üzleteiben – melyek címe, nyitvatartása hozzáférhető a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján – személyes ügyfélszolgálatot működtet, ahol a tájékozódáson túlmenően biztosítja az előfizetői igények intézését, panaszok kivizsgálását és/vagy kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek, illetve amennyiben a helyszínen lehetséges orvosolják azokat.

6.4.1.2. **Értékesítési partnerek**

A Yettel megbízásából eljáró üzletek – melyek címe, nyitvatartása hozzáférhető a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján –, amelyek kizárólag feltöltőkártya és/vagy szóbeli előfizetői szerződéskötéssel értékesített tarifacsomagok értékesítésével foglalkoznak. A Yettel ezen üzletekben is biztosítja az előfizetői igények intézését, panaszok kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek.

6.4.2. **TELEFON**

A telefonos csatornákra érkező Előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Yettel hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjából számítva a fogyasztóvédelmi szabályok figyelembevételével az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőriz. A Yettel a telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – biztosítja.

A hangfelvétel másolatát a Yettel az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül – felvételenként egy alkalommal díjmentesen –, vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Yettel a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításához köti.

Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Yettel hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőriz.
Az érintett Előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Yettel a hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja.
A Yettel a hangfelvétel másolatát az érintett Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Yettel a hangfelvétel kiadását az érintett Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A Yettel a visszahallgatást és a másolatot az érintett Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.
Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban érkező Előfizetői panasz másolatát, vagy az Előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az érintett Előfizető kérésére a Yettel az érintett Előfizető rendelkezésére bocsátja.

6.4.2.1. **Telefonos Ügyfélszolgálat (1220)**

Ezen a számon interaktív híváskezelő menürendszer (IVR) segíti az Előfizetők tájékozódását, melynek belépő szintjén a közvetlen, élőhangos ügyintézői kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítja a Yettel.

A Telefonos Ügyfélszolgálatot az Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:

- Panaszbejelentés
- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- igénybejelentések, tájékoztatáskérés (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre);
- Feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- Yettel-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- tarifacsomagokkal kapcsolatos információk;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- a Yettel által nyújtott kedvezmények (Bónusz Program);
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással, egyenlegkezeléssel kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

6.4.2.2. **Yettel Infovonal (+3620/200-0000)**

A Yettel közvetlenül is biztosítja ügyintéző kapcsolását, interaktív híváskezelő menürendszer (IVR) nélkül. Az Előfizető e hívószámot a Telefonos Ügyfélszolgálat kapcsán említett témakörökkel kapcsolatban keresheti.

6.4.3. **INTERNET**

6.4.3.1. **A Yettel honlapja**

A Yettel internetes honlapot üzemeltet, melynek címe www.yettel.hu, valamint tv.yettel.hu. A honlap részletes információkhoz biztosít hozzáférést a Yettel előfizetői

akcióiról, szolgáltatásairól, valamint azok díjáról, mobil eszközökről, Értékesítési Pontokról, valamint letölthető formában tartalmazza a Yettel ÁSZF-ét és annak mellékleteit.

6.4.3.2. **Yettel Fiók**

A Yettel Fiók olyan díjmentes szolgáltatás, melynek segítségével az Előfizető a Yettel internetes oldalán (online.yettel.hu vagy fiok.yettel.hu) keresztül megtekintheti a saját előfizetéséhez tartozó adatokat, szolgáltatásokat, megrendelhet és lemondhat szolgáltatásokat, valamint feltöltheti egyenlegét.

Az egyszeri SMS kód segítségével történő ügyintézés esetén a tranzakciót megelőzően a felhasználó egyértelműen azonosításra kerül, mint a Yettellel előfizetői szerződéssel rendelkező természetes vagy jogi személy, az ügyintézéssel érintett előfizetésre (hívószámra) kiküldött véletlenszerű kód Yettel Fiók -felületre történő visszagépelése által. Az ilyen típusú bejelentkezéssel kizárólag a bejelentkezéssel érintett (és azonosított) hívószám vonatkozásában végezhető művelet (kivéve ha az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézést letiltotta).

Belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával az Előfizetőnek a Yettel Fiókon keresztül lehetősége van önkéntes forgalmi előleg fizetésére, egyenlegfeltöltésre, valamint számlabefizetésre a Yettel honlapján meghatározott feltételek szerint. Az önkéntes forgalmi előleg mértéke Yettel Fiókban történő befizetés esetén minimum bruttó 1.000,- Ft.

6.4.4. **EGYÉB**

6.4.4.1. **Yettel Alkalmazás**

A Yettel Alkalmazás („Alkalmazás”) egy olyan mobil applikáció, melynek segítségével az Alkalmazást letöltő Előfizető az érvényes felhasználói feltételekben részletezett ügyeket intézheti, illetve hozzáférhet egyedi ajánlataihoz.

Az Alkalmazás a Yettel tulajdonában lévő és általa nyújtott ingyenes, mobiltelefonra letölthető szoftver, amely letöltésével és használatával a felhasználók egyenleginformációhoz juthatnak, tarifacsomagjukról tájékozódhatnak, és egyéb, szolgáltatás megrendeléssel, módosítással, lemondással kapcsolatos tevékenységet végezhetnek. Az Alkalmazáson keresztül megrendelt szolgáltatásokra, valamint az Alkalmazásban elérhető ügyfélszolgálati felületre a Szolgáltató jelen ÁSZF-je alkalmazandó kivéve, ha az érvényes felhasználási feltételek másképp rendelkezik.

Az Alkalmazás meghatározott készüléktípusokon és operációs rendszereken vehető igénybe. A Yettel a támogatott készüléktípusokról a www.yettel.hu-n nyújt tájékoztatást. Az Alkalmazás kezelését az adott készüléktípus működése határozza meg, melyről az Előfizető által használt készülék használati utasításában, illetve a készülék gyártójánál tájékozódhat. Igénybevételéhez aktív állapotú GPRS szolgáltatás (kiegészítő Mobil Internet szolgáltatás vagy Mobilnet), vagy adatmennyiséget tartalmazó tarifacsomag szükséges.

Az Alkalmazás használata adatforgalommal járhat, az alkalmazásban harmadik fél által üzemeltetett tartalom megnyitása vagy használata az Előfizető aktív tarifa- illetve szolgáltatáscsomagjában foglalt adatmennyiséget csökkenti az arra vonatkozó díjtételek szabályai szerint.

6.4.4.2. **VideoChat**

VIDEOCHAT

A VideoChat-en az egyéni (lakossági) Előfizetők intézhetik ügyeiket online, személyes jelenlét nélkül, előzetes kérdőív kitöltése után: internetes felületen történő videóhívás, chat és képernyő megosztás segítségével.
A VideoChat használatához az Előfizetőnek nem szükséges eszközére további kiegészítő bővítményt, szoftvert telepítenie vagy alkalmazást letöltenie.
A VideoChat használatához az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő körülményeket az interakció zavartalan lebonyolításához és az ügyfélazonosítás elvégzéséhez (pl.: megfelelő hang-, és fényviszonyok).
Amennyiben ügyfélazonosítás szükséges, az Előfizetőnek igazolnia kell magát, amelyhez be kell mutatnia az azonosításra szolgáló érvényes hatósági okmányait.

A VideoChat-re érkező Előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Yettel hang-és videofelvételt készít, melyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjából számítva, a fogyasztóvédelmi szabályok figyelembevételével az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőriz. A Yettel a VideoChat-en készített hang- és videofelvétel érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – biztosítja.
A hang- és videofelvétel másolatát a Yettel az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül – felvételenként egy alkalommal díjmentesen –, vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Yettel a hang-és videofelvétel kiadását az Előfizető azonosításához köti.

Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén a Videochat-re érkező előfizetői panaszról a Yettel hang-és videofelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőriz.
Az érintett Előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Yettel a hang-és videofelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja.
A Yettel a hang-és videofelvétel másolatát az érintett Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Yettel a hang-és videofelvétel kiadását az érintett Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A Yettel a visszahallgatást és a másolatot az érintett Előfizető részére hang-és videofelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.
Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban érkező Előfizetői panasz másolatát, vagy az Előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az érintett Előfizető kérésére a Yettel az érintett Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A VideoChat-et az Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban vehetik igénybe:
- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- igénybejelentések, tájékoztatáskérés (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre);
- feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- Yettel-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- tarifacsomagokkal kapcsolatos információk;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- a Yettel által nyújtott kedvezmények (Bónusz Program);
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással, egyenlegkezeléssel kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

Az Előfizető kizárólagosan felelős azért, hogy a VideoChat útján történő ügyintézést annak rendeltetésének megfelelően és a saját személyes és előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatainak biztonságos kezelése mellett, megfelelő eszközzel használja, a Yettel ezek előfizetői megsértéséből fakadó következményekért felelősséggel nem tartozik.

6.4.4.3. **WebChat**

A Webchaten az Előfizető egyszerűen és gyorsan, online írásban intézheti ügyeit. Chat beszélgetést a www.yettel.hu weboldal meghatározott aloldalairól, illetve a Yettel webes felhasználói fiókjából tud az Előfizető kezdeményezni, nem szükséges semmilyen kiegészítő bővítményt, szoftvert telepítenie az eszközeire.

Webchaten az Előfizető jelezheti igényét, panaszát, illetve általános tájékoztatást is kérhet. Azonosítani csak Lakossági Előfizetőket áll módunkban, Kis-és Középvállalkozónak minősülő Előfizetőknek általános tájékoztatást tudunk nyújtani.

Az ügyfél azonosítása egy, az Előfizető által megadott mobil telefonszámra kiküldött SMS kóddal történik, amit a chat beszélgetésen belül felugró ablakba kell megadni. Amennyiben az ügyintézés érdekében további azonosítás szükséges, úgy az Előfizetőnek tulajdonosi nyilatkozatot követően három, előre meghatározott, az Előfizetői Szerződésen is rögzített személyes adatot szükséges megadni.

A Webchatre érkező általános érdeklődést, igényeket, panasz- és hibabejelentéseket a Yettel írásos formában, visszakereshető módon, a bejelentés időpontjából számítva, a fogyasztóvédelmi szabályok figyelembevételével az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőriz. A Yettel a Webchaten történt beszélgetést az Előfizető kérésére vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Yettel a Webchaten történt beszélgetés kiadását az Előfizető azonosításához köti.

A Webchatet az alábbi témakörökkel kapcsolatban vehetik igénybe az Előfizetők:
- általános, a Yettel folyamataival, szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás
- szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- tarifacsomaggal kapcsolatos információk és igények szerződéskötés vagy meglévő szerződés hosszabbítása nélkül;
- feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, igények;
- szerződés megkötésével nem járó akciók igénybevétele;
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással, egyenlegkezeléssel kapcsolatos információk és igények;
- kiszállítással kapcsolatos igények, érdeklődések

Az Előfizető kizárólagosan felelős azért, hogy a Webchat útján történő ügyintézést annak rendeltetésének megfelelően és a saját személyes és előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatainak biztonságos kezelése mellett, megfelelő eszközzel használja, a Yettel ezek előfizetői megsértéséből fakadó következményekért felelősséggel nem tartozik.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Yettel a honlapján tudakozószolgálatot is működtet az Előfizetők informálása érdekében. E szolgáltatás keretében az Előfizető tájékoztatást kérhet azon Előfizetők adatairól, akik ehhez hozzájárultak.

A Yettel a következő információkkal kapcsolatban ad felvilágosítást a tudakozószolgálat keretében:
- a kérdéses személy előfizetői hívószáma;
- egy adott előfizetői hívószámon található Előfizető neve;
- a kérdéses Előfizető címe az általa rendelkezésre bocsátott formában.

A Yettel a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az Előfizető adatait annak az EESZ-ben adott nyilatkozata szerint kezeli. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Yettel Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálata (1220) felhívásával – sikeres ügyfél-azonosítást követően – díjmentesen módosíthatja.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Amennyiben az Előfizető a Yettel válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi jogorvoslatokkal élhet. A lentiekben felsorolt jogorvoslati fórumok elérhetőségeit – a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság kivételével – az ÁSZF 6. melléklete tartalmazza.

6.6.1. Békéltető testület

Egyéni Előfizetők, valamint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizetők („fogyasztó") a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag **független békéltető testületekhez** fordulhatnak.
A békéltető testületek hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Yettel közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban „fogyasztói jogvita") bírósági eljáráson kívüli rendezése, és e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
Az eljárásra a fogyasztó belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.
A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás a fogyasztónak a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. Az eljárásban a Yettelt együttműködési kötelezettség terheli (azaz ezen alternatív vitarendezési módot a Yettel igénybe veszi), melyről a Yettel a panaszt elutasító válaszban tájékoztatást nyújt.
Az eljárás részletes szabályait az Fgytv. tartalmazza.

6.6.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB")

A Szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, Előfizetők az őket ért érdeksérelmek (olyan magatartás, amely jogsértésnek nem minősül, de méltányolandó érdek sérelmét okozza vagy okozhatja) miatt az MHB-hoz fordulhatnak. Az MHB eljárása során kizárólag az előfizetők, felhasználók méltánylást érdemlő érdekei érvényesítésében működik közre, hatósági hatáskörrel nem rendelkezik.
Az MHB eljárása díjmentes.

6.6.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH")

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként az NMHH Hivatala jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.
Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan az NMHH eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülményről csak később szerzett tudomást vagy a bejelentésben akadályoztatva volt, úgy az eljárás kezdeményezésére nyitva álló határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos NMHH-eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető.
A hatósági eljárás lefolytatása díjköteles.

6.6.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH")

Egyéni Előfizetők a lakóhelyük szerinti

- fővárosi illetve megyei kormányhivatalhoz fordulhatnak az alábbi esetekben:
  - minőségi kifogás és panasz (pl. meghibásodott készülék, alacsony térerő, lassú internetkapcsolat);
  - Yettel által nyújtott tájékoztatás;
  - írásban megkötött Előfizetői Szerződés szerződéskötéskori átadása;
  - egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás;
  - ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása;
  - egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés;
  - határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) szerződés megszűnését megelőző értesítés.
  - az ügyfélszolgálattal (pl. ügyintézéssel, kiszolgálással) kapcsolatos panasz;
  - előfizetői számlapanaszok Yettel általi kezelése;
  - a számla tartalma.

Az FH-eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg.

6.6.5. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH")

Az érintettek az Adatkezelési tájékoztató (ÁSZF 2. melléklet) VII. pontjában foglaltakkal kapcsolatban a NAIH-hoz fordulhatnak, melynek elérhetősége az Adatkezelési tájékoztató VII. pontjában található.

6.6.6. Bírósági út

Ha a felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat peren kívül nem tudják rendezni, a felek bármelyike bírósághoz fordulhat. Ezen bírósági eljárásokban, amennyiben azokban az Egyéni (lakossági) Előfizető, mint fogyasztó félként vesz részt, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint illetékes bíróság jár el. A területileg illetékes bíróságok listája a következő honlapon érhető el: https://birosag.hu/birosag-kereso.

Az Üzleti Előfizetők és a Yettel az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitáikra – hatáskörtől függően – a Budaörsi Járásbíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét kötik ki.

6.7. JOGELLENES TARTALOM ELLENI FELLÉPÉS

A Szolgáltató által biztosított nyílt internethozzáférési szolgáltatás valamennyi formája egyszerű továbbításnak minősül, függetlenül annak technikai megvalósulási formájától.

A Szolgáltató nem felelős az általa nyújtott egyszerű továbbítás során továbbított vagy megtekintett információért, amennyiben nem a Szolgáltató:
a) kezdeményezi az adatátvitelt;
b) választja ki az adatátvitel címzettjét; és
c) választja meg vagy módosítja a továbbított információt.

A Szolgáltató felelősségét nem módosítja az a körülmény, hogy jogosult jóhiszeműen és kellő gondossággal eljárva önkéntes, saját kezdeményezésű vizsgálatokat vagy egyéb, a Jogellenes tartalom észlelésére, azonosítására és eltávolítására, illetve az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére irányuló intézkedéseket hozni. Mindezzel együtt, a Szolgáltató általános jelleggel nem követi aktívan nyomon a továbbított vagy tárolt információkat, illetve nem törekszik általános jelleggel a jogellenes tevékenységre utaló tények vagy körülmények aktív feltárására. A Szolgáltató kijelenti, hogy nem végez algoritmikus döntéshozatalt a jogellenes tartalmak kezelése érdekében.

A hatáskörrel rendelkező igazságügyi vagy közigazgatási hatóságok, jogosultak a Szolgáltatót az esetleges jogsértések megszüntetésére vagy megelőzésére kötelezni; amennyiben a részükről jogellenes tartalom elleni fellépésre vonatkozó végzés kerül átadásra a Szolgáltató felé, úgy a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül megvizsgálja az esetet, és a szolgáltatásán keresztül elérhető Jogellenes tartalmat eltávolítja vagy az ahhoz való hozzáférést megszünteti. A Szolgáltató legkésőbb a végzés végrehajtásának időpontjában vagy adott esetben a kibocsátó hatóság által a végzésében megadott időpontban tájékoztatja a szolgáltatás érintett igénybe vevőjét a kapott végzésről és annak végrehajtásáról. A szolgáltatás igénybe vevőjének nyújtott tájékoztatás magában foglalja a végzés indokolását, a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket és a végzés területi hatályát.

Szolgáltató kellő gondossággal, objektíven és arányosan jár el a jogellenes tartalom elleni fellépés során, kellően figyelembe véve valamennyi érdekelt fél jogait és jogos érdekeit, beleértve a szolgáltatás igénybe vevőit megillető alapvető jogokat, mint a véleménynyilvánítás szabadságát, a tömegtájékoztatás szabadságát és sokszínűségét, valamint más, az Európai Unió Alapjogi Chartájában biztosított alapvető jogokat és szabadságokat.

Amennyiben a Szolgáltató a Jogellenes tartalmak elleni fellépése során megsérti a jelen ÁSZF rendelkezéseit, vagy a panasztevő egyébként az Európai Unió Alapjogi Chartájában biztosított alapvető jogok és szabadságok megsértését feltételezi, úgy panaszt tehet Szolgáltató 1.2. erre dedikált egyedüli kapcsolattartó pontján keresztül. Az egyedüli kapcsolattartó pont elérhetősége: jogellenestartalom@yettel.hu. A panasz megalapozottságát kifejezetten ilyen irányú szaktudással rendelkező személyzet által kivizsgálja, és a vizsgálat eredményétől függően kerül sor a döntés meghozatalára, továbbá tájékoztatja a panaszt tevőt a panasszal kapcsolatos döntéséről.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

7.1. Az előfizetői szolgáltatások díja, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, a díjfizetés és számlázás módja, időpontja

A Számlás és Kártyás Előfizetéshez kapcsolódó különös díjazási szabályok az ÁSZF 1/A. és 1/B. számú mellékleteiben, míg a kisvállalkozói üzleti (számlás) szolgáltatásokra vonatkozó különös díjazási szabályok az ÁSZF 3. számú mellékletében érhetőek el.

A fogyasztói árindex mértékéhez igazodó díjváltozás

A szolgáltatási díjak értékarányos megőrzése érdekében

(I) az ÁSZF 1/A. számú mellékletében („ÁSZF Különös Szabályai és Díjszabása Számlás előfizetői szolgáltatáshoz”) szereplő számlás tarifacsomagok havi előfizetési díja;

(II) az ÁSZF 3. számú ("Kisvállalkozói ÜZLETI (számlás) előfizetői szolgáltatások különös szabályai") mellékletében szereplő számlás tarifacsomagok havi előfizetési díja és kiegészítő havidíja; és

(III) a Zártkörű Szolgáltatásként elérhető (különösen kedvezményes dolgozói és flotta, illetve egyedi üzleti) számlás tarifák és tarifacsomagok havidíja és kiegészítő havidíja; valamint

(IV) a fenti (II) és (III) pontokban megjelöltekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások közül a zárt hívócsoportot és csoporthívást biztosító szolgáltatások havidíjai, és a Forgalmi Keretet vagy Kedvezményt Biztosító Szolgáltatások havi- és egyszeri díjai

a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változik (így az éves átlagos fogyasztói árindex értékétől függően a havidíj csökken vagy növekedik) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes mértékéhez képest.

A díjak változására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 60 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor a Szolgáltató erről szóló értesítésével.

A jelen pont szerinti díjkiigazításra első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor, attól az időponttól számított 60 napon belül, amikor a Központi Statisztikai hivatal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves fogyasztói árindexet tartalmazó közleményét hivatalosan közzétette.

7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

7.1.1.1. Általános rendelkezések a Szolgáltatás kedvezményes igénybevételéhez és/vagy kedvezményes készülékvásárláshoz

Abban az esetben, ha az Előfizető vállalja, hogy a Yettel szolgáltatásait határozott időre igénybe veszi (a továbbiakban „hűségvállalás”), abban az esetben a Yettel különböző típusú kedvezményeket nyújt az Előfizető részére, például havidíj kedvezményt biztosít vagy készülékvásárlás esetén kedvezményes vételárat határoz meg (az aktuálisan elérhető kedvezmények, egyebek mellett, az ÁSZF-ben, az internetes oldalán, vagy az üzletekben is elérhetők). Az Előfizető hűségvállalása esetén az EESZ határozott időtartamra („hűségidő”) jön létre.

A kedvezmény igénybevétele mellett, az Előfizető vállalja, hogy a hűségidőn belül nem szünteti meg az EESZ-t, illetve a Yettel által történő korlátozásra, felfüggesztésre, megszüntetésre nem szolgáltat okot, esetleg – a meghirdetett ajánlat függvényében – kiegészítő szolgáltatást nem mond le, vagy meghatározott havi keretösszeg erejéig kiegészítő szolgáltatásokat vesz igénybe, tarifacsomagot nem, vagy csak korlátozott körben vált, átírást, áttérést, szolgáltatásváltást nem kezdeményez és szerződésszerűen veszi igénybe a szolgáltatást („hűségnyilatkozat”). A hűségnyilatkozat része lehet, hogy az Előfizető a nyilatkozatban/szerződésben rögzített tarifacsomag-váltásra vonatkozó rendelkezések („készülékkedvezmény miatti tarifahűség”) betartását vállalja az Előfizető, illetve amennyiben az Előfizető kiemelt készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy az Előfizető a tarifacsomag-váltásra vonatkozó szerződéses rendelkezések betartása mellett a szerződésben rögzített havi keretösszeg erejéig szükséges kiegészítő szolgáltatást fenntar a Számlás Díjszabásban ilyenként megjelenített kiegészítő szolgáltatások közül

(„készülékkedvezmény miatti tarifahűség és szolgáltatás havidíj-hűség”). A Számlás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre áttérni a kedvezménnyel érintett határozott időn belül kizárólag az EESZ-ben foglalt idő előtti megszüntetés díjának megfizetésével van lehetőség. A kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a felek további feltételeket is kiköthetnek az EESZ-ben.

A hűségnyilatkozatban, illetve a kapcsolódó szerződéses dokumentumokban foglalt kötelezettség megsértése esetén az Előfizető köteles megfizetni az idő előtti megszüntetés díját (mely egyéni, lakossági Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet), és az Előfizető nem lesz jogosult a szerződésből eredő kedvezmény további igénybevételére.

A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem jön létre külön megállapodás –, illetőleg az EESZ-ben foglalt idő előtti megszüntetés díjának megfizetésével közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra. Amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttének időpontjában is értékesítés alatt áll az Előfizető által korábban használt tarifacsomag (illetve a kiegészítő szolgáltatások), úgy az Előfizető továbbra is jogosult a szerződés szerinti szolgáltatások igénybevételére. Ettől eltérően, amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttekor az Előfizető által korábban meghatározott tarifacsomag, illetőleg kiegészítő szolgáltatás(ok) értékesítése már lezárásra került, úgy a Yettel az elektronikus hírközlési szolgáltatást a hűségidő lejáratáról értesítő számlaszövegben elhelyezett tájékoztatásnak megfelelően nyújtja.

A határozott idejű EESZ-hez tartozó egyéb feltételek:

a) Abban az esetben, ha az Előfizető fennálló előfizetői jogviszonya vonatkozásában kíván kedvezményt igénybe venni, és ezért hűséget vállalni, ugyanakkor a Díjszabásokban lezárt, már nem értékesített tarifacsomagot használ, úgy tarifacsomagját a Díjszabásban foglalt, értékesítés alattiként megjelölt – hűségidő alatti tarifacsomag-váltás esetén az EESZ-ben irányadó rendelkezéseknek megfelelő – tarifacsomagra kell átváltania.

b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Yettel SIM-kártyájával használható. A hálózati korlátozás feloldása a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett hajtható végre.

c) Az Előfizető a készülék IMEI-számát nem változtathatja meg, arra is tekintettel, hogy az IMEI-szám módosítása bűncselekményt valósít meg.

d) A Yettel a kedvezménnyel érintett Előfizetői Szerződés átírásához csak abban az esetben járul hozzá, ha az Előfizető az átruházással egy időben megfizeti az EESZ-ben szereplő, idő előtti megszüntetés díját.

e) A SIM-kártya és/vagy eszköz elvesztése, a rendeltetésszerű használatot megakadályozó sérülése, illetve jogtalan eltulajdonítása az Előfizetőnek a jogviszonyból, közte a hűségnyilatkozatból eredő jogait és kötelezettségeit nem érinti. Az Előfizető szünetelés kérésére csak olyan módon jogosult – az EESZ-ben foglalt idő előtti megszüntetés díjának megfizetése nélkül –, ha az esemény bejelentésétől (szüneteléstől) számított 14 napon belül intézkedik a SIM-kártya pótlása és bekapcsolása iránt. Ellenkező esetben köteles – kedvezményes áru készülék igénybevétele esetén – idő előtti megszüntetés díj megfizetésére. Amennyiben az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Yettelnél az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrség) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

f) A Yettel a (kiemelt) készülékkedvezmények tekintetében a tarifacsomagokat a Számlás Díjszabásban részletezi.

g) Amennyiben az Előfizető a fentiektől eltérő, a jelen ÁSZF-ben nem szereplő (zártkörű, promóciós stb.) tarifacsomaggal rendelkezik, úgy a tarifacsomag besorolásáról valamennyi ügyfélszolgálati csatornán, valamint a Yettel valamennyi Értékesítési Pontján tájékozódhat.

h) Kis- és középvállalkozásoknak nyújtott üzleti tarifacsomagok (amelyek üzleti előfizetőknek, üzleti előfizetőként történő kezelése esetén érhetőek el) a 3. számú mellékletben (Kisvállalkozói Díjszabás) kerül feltüntetésre.

i) A Yettel egyedi akciói, kedvezményes ajánlatai nem minden esetben érhetőek el az összes tarifacsomaggal, illetve az összes tarifa kategóriában. Az igénybevétel feltételei minden esetben a konkrét akcióban, ajánlatban kerülnek meghatározásra.

j) A kedvezményes ajánlat igénybevételi feltétele, hogy az Előfizető hitelképesség-vizsgálat, adategyeztetés, az okmányok érvényességének ellenőrzése és az adatok dokumentálása céljából hozzájáruljon okmányai sorszámának rögzítéséhez, azok online módon történő ellenőrzéséhez.

k) Nem magyar állampolgár, magyarországi állandó lakhellyel nem rendelkező, illetve az olyan személy, aki az (előzetes vagy utólagos) adategyeztetéshez nem járul hozzá, csak nem támogatott árú csomagot vagy készülék nélküli Kártyás előfizetői szerződést köthet. Ezen esetekben a támogatott árú (akciós) csomag vásárlására csak egyedi engedélyezés és külön feltételek mellett (pl. biztosíték nyújtása) kerülhet sor.

7.1.1.2. A részletvételre vonatkozó általános tájékoztatás

A részletvétel olyan vásárlás, melynek során a mobilkészülék vagy egyéb eszköz vételárának kiegyenlítése részletekben történik. A részletvételi megállapodás megkötésére kizárólag az Előfizető jogosult.

A kezdőrészlet a részletvétellel vásárolt mobilkészülék vagy egyéb eszköz teljes vételárának előre meghatározott százaléka, melyet szerződéskötéskor kell megfizetni (az adott ajánlat alapján előfordulhat, hogy a kezdőrészlet 0 Ft).

A Részletvételi Megállapodás Yettel által történő megszüntetése esetén részletvételben vásárolt mobilkészüléket vagy egyéb eszközt a Yettel jogosult a fennmaradó részletek megfizetéséig IMEI szám alapján kitiltani a magyarországi és külföldi hálózatokról. Ha az Előfizető az összes részletvételből eredő tartozását rendezte, a Yettel 3 munkanapon belül feloldja a mobilkészülék vagy egyéb eszköz tiltását.

7.1.1.3. Az eszközbérletre vonatkozó általános tájékoztatás

Amennyiben az adott szolgáltatás leírása lehetővé teszi, úgy előfizetői igény esetében a Yettel biztosíthatja eszköz(ök) bérleti jogviszony keretében való használatát, időszaki bérleti díj megfizetése ellenében, határozott vagy határozatlan időtartam vállalása mellett (amely időtartam az EESZ-től különböző is lehet), az adott szolgáltatásra vonatkozó EESZ-től elkülönülten megkötött bérleti szerződés alapján.

Az eszközbérleti szerződés megkötésére kizárólag az Előfizető jogosult, azt a Yettel az adott EESZ-hez tartozó számlázási azonosító alatt tartja nyilván, és az abból eredő díjakat is az előfizetéshez tartozó számlában, a távközlési szolgáltatás(ok) díjával együtt érvényesíti.

Az eszközbérleti szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a bérelt eszköz(ök) Yettel számára történő visszaszolgáltatására, az eszközbérleti szerződés vonatkozó rendelkezései szerint.

7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás

Kedvezményes eszközvásárlás esetén az ezzel kapcsolatos költségeket (kedvezmény mértéke és kedvezményes ár) az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.

7.1.3. Díjfizetési kötelezettség, díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

7.1.3.1. Díjfizetési kötelezettség

Az igénybe vett szolgáltatások ellenértékeként esedékessé váló, aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos Díjszabások, tartalmazzák.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez a Yettel által a hatályos Díjszabásokban meghatározott, értékesítés alatt álló (nem lezárt) tarifacsomagok közül választani, illetve az ott, valamint az EESZ-ben meghatározott feltétek szerint tarifacsomagot váltani.

Az „Elit/Expert", az „Üzleti Alap", az „Üzleti Pro 1", „Üzleti Pro 3" és „Üzleti Pro 8" üzleti tarifacsomagokat az arra jogosult Üzleti Előfizető kizárólagosan veheti igénybe, azaz az Előfizető csak a fenti tarifacsomaggal megrendelt/fenntartott előfizetéssel rendelkezhet, más tarifacsomaggal nem. Kivételt képeznek a kizárólagosság alól a következő tarifacsomagok: „Autóskártya", „Adatkártya", az Internet és az ipari tarifacsomagok.

Az igénybevételi díj összege a Yettel által rögzített adatok alapján kerül megállapításra, és azt az Előfizető saját maga által rögzített adatai, számításai még akkor sem befolyásolják, ha a Yettel egyéb adatközlésén alapulnak. A Yettel számlázási rendszerének zártságát és helyességét az Eht. 138. § (5) bekezdése alapján a MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. (székhelye: 2040 Budaörs, Szabadság út 290., cégjegyzékszáma: 13-09-084216), a feladat- és hatáskörrel rendelkező miniszter által kijelölt tanúsító szervezet; míg a Yettel számlázási rendszerének információbiztonsági zártságát az Eht. 142. § (3)-(4) bekezdései alapján a HUNGUARD Számítástechnikai-, informatikai kutató-fejlesztő és általános szolgáltató Kft. (1123 Budapest, Kékgolyó u. 6., adószám: 10398221-2-43) igazolja.

Számhordozás, szolgáltatóváltás, átírás, áttérés, valamint az Előfizetői Szerződés megszüntetése esetén az Előfizető köteles az ezek időpontját megelőzően igénybe vett, azonban a Yettel által csak ezt követően feldolgozott Szolgáltatás díját a Yettel számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel kiegyenlíteni.

A Yettel nem vállal felelősséget azokért a költségekért, amelyek a telefonkészülékeken, illetve adatátviteli eszközökön megjelenő, szándékolatlan vagy nem kívánt hang-, SMS-, MMS- és adatforgalmat okozó vírusok, valamint egyéb a készülékre akár a gyártó akár a felhasználó által telepített alkalmazások működése miatt keletkeznek. Az Előfizető felelőssége gondoskodni arról, hogy a telefonkészülékeken, illetve adatátviteli eszközökön szándékolatlan vagy nem kívánt hang-, SMS-, MMS- és adatforgalom ne keletkezzen.

Díjfizetési késedelem és annak következményei

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, a Yettel az 5.2. pont szerint korlátozza a Szolgáltatást, illetve az Előfizetői Szerződést a 12.3. pont szerint felmondja.

A Yettel a fizetési határidő eredménytelen leteltét követően jogosult **késedelmi kamatot** számítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után a késedelem első napjától számítva minden késedelmes napra. A kamat mértéke évi 14%.

Az Előfizetői Szerződés felmondása esetén a Yettel az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlával együtt egy végszámlát küld az Előfizetőnek.

Az Előfizető felelős a díjfizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt felmerült költségekért.

7.1.3.2. Díjfizetés módjai

Az Előfizető tarifacsomagjának típusa (Számlás vagy Kártyás) határozza meg az általános díjfizetés módját.

Összefoglalva az Előfizető a Szolgáltatás díjait (tarifa-, illetőleg kiegészítő szolgáltatás havidíjai, forgalmi díjak) az alábbi **módokon** egyenlítheti ki:

- amennyiben az igénybevételi díjakat **utólag** fizeti meg, úgy a Számlás díjfizetési módot választja, a havidíjas kiegészítő szolgáltatások díját, valamint egyes adminisztrációs és egyszeri díjak megfizetését is így, a Yettel által kibocsátott számla alapján vállalja;
- amennyiben az igénybevételi díjakat **előre** fizeti meg, úgy a Kártyás díjfizetési módot, egyenlegfeltöltést vagy az előleg megfizetését választja.

A Yettel a díjfizetést az alábbi módokon és díjkiegyenlítési nappal fogadja el:

- postai átutalás esetén: az a nap, amikor a Yettel bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén: az a nap, amikor a Yettel bankszámláján jóváírják a befizetett összeget;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával (a Yettel Fiókon keresztül) történő fizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel, feltéve, hogy a bank az összeget a Yettelnek 3 munkanapon belül továbbítja;
- készpénzes befizetés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM-automatán keresztül történő befizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel, feltéve, hogy a bank az összeget a Yettelnek 3 munkanapon belül továbbítja.

Amennyiben beazonosítható, hogy a befizetés melyik számlához kapcsolódik (akár a számlához kapcsolódó bármely előfizetői hívószám megjelölésével), a befizetés a kapcsolódó számla tartozásához lesz hozzárendelve.

Eljárás a tartozásnál kisebb összeg megfizetése, vagy be nem azonosítható befizetés esetén

Amennyiben a befizetés a számla összegénél kevesebb, vagy a befizetés nem köthető számlához, a Yettel a befizetést az alábbiak szerint rendeli a tartozáshoz:

1) A befizetést a Yettel a nem távközlési szolgáltatásból eredő tartozásokra fordítja először – amennyiben ilyen tétel a számlán szerepel –, ezt követően történik a számlához tartozó egyes előfizetői hívószámokhoz kapcsolódó távközlési szolgáltatásból eredő tartozások kiegyenlítése. A nem távközlési szolgáltatásból eredő tartozások nem előfizetői hívószámhoz, hanem számlához tartozó tételek és a kiegyenlítés sorrendjét illetően megelőzik az előfizetői hívószámhoz kapcsolódó tartozásokat.
2) Amennyiben nem azonosítható be, hogy a befizetés melyik számlához kapcsolódik, akkor a fentiek figyelembevételével mindig a legrégebbi számlatartozáshoz kerül hozzárendelésre a befizetés.

Túlfizetés keletkezik, ha az Előfizető részére kiállított számlának (számláknak) a számlán (számlákon) szereplő összegen felüli, a befizető szándékától független befizetés történik bármely számlafizetési módon, vagy a befizetett összeg Yettel általi visszautalása meghiúsul. A befizető személyét a Yettel nem vizsgálja.

Túlfizetés különösen az alábbi esetekben fordulhat elő:

a) az Előfizető részére történő azonnali jóváírás már befizetett számla vonatkozásában;

b) számlának az Előfizető által történő többszöri befizetése (pl. több számlafizetési módon történő fizetés, vagy az Előfizető nevére szóló, de már befizetett számla számlafizetési azonosítójának téves feltüntetése következtében);
c) számlának az Előfizetőtől eltérő személy általi téves befizetése;
d) az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, és az ehhez tartozó számlákat azonban egyszerre, egy összegben fizeti be. Ilyenkor az elsőként megjelölt számlához könyveli a Yettel a teljes befizetést, így ennél túlfizetés, miközben a másik (vagy akár több) számlánál hiány keletkezik.
e) az Előfizető által vagy javára teljesített befizetés Yettel általi visszafizetésének sikertelensége esetén a befizetett összeget a Yettel túlfizetésként kezeli. Az Előfizető ez esetben írásban, az 1.2. pontban foglalt postacímen igényelheti a túlfizetésként nyilvántartott összeg átutalás vagy postai csekk útján történő kifizetését bankszámlaszám, illetve postacím megadásával.

7.1.3.3. Számlázás és annak módjai

A Számlás Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után havonta fizetendő díjat a Yettel számlázási ciklusonként, utólag, havonta számlázza ki.

Az Előfizető az Előfizetési Szerződés megkötésekor a Yettel hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az *egyszeri csatlakozási díjat* és a választott szerződéses konstrukciónak megfelelő *forgalmi előleget* (és *szerződéskötési előleget*).

Amennyiben az Előfizető az 5.2.4 pont szerinti *magas forgalom összeghatár miatti előleget*, vagy az 5.2.5. pont szerinti *megtévesztés miatti előleget*, vagy a 7.2.2. pont szerinti *önkéntes forgalmi előleget* fizet be, az a következő számla végösszegéből kerül levonásra, és ott befizetésként kerül feltüntetésre.

Az *Emelt Díjas Szolgáltatások és Adományvonalak* igénybevétele esetén az igénybevételi díjak kiegyenlítése az említett szolgáltatások igénybevétele előtt is megtörténhet. E rendelkezés nem érinti a Yettel azon jogát, hogy az Előfizető által (vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból) ténylegesen és a Yettel által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékeként az egyenlegét meghaladóan felmerült egyenlegkülönbözetet

- a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételt követően kiszámlázza.

A Yettelnek jogában áll a számlás ciklust módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 napon belül értesíti. Az Előfizető a számlázás módját számlázási ciklusonként egyszer módosíthatja.

A Yettel a számlás ciklusról szóló számlát az Előfizető választása szerint postai úton küldi meg (papíralapú számla) vagy elektronikusan elérhetővé teszi a Yettel Fiók internetes ügyfélszolgálati felületeken (elektronikus számla).

A Yettel a papíralapú számlával rendelkező Előfizető részére SMS értesítést és – amennyiben az Előfizető ezt e-mail cím megadásával igényli – email-értesítést küld a számla kibocsátásáról, továbbá a fizetési határidő lejárata előtt egy nappal a számla esedékességéről is, amennyiben a számla még nem került kiegyenlítésre. Amennyiben az előfizető nem ad meg sem értesítési hívószámot, sem email címet, vagy harmadik fél bejelentése alapján megalapozottan feltehető, hogy azokban változás állt be, akkor az értesítést a Yettel jogosult az Előfizető adott számlaküldési címén nyilvántartott legrégebbi aktív, hangalapú hívószámára küldeni. Szolgáltató az értesítési email címet és/vagy hívószámot kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségekként kezeli.

Az értesítési hívószám és/vagy értesítési e-mail cím tekintetében az alábbi feltételek irányadóak:

- Egy számlaküldési címhez csak egy számlaértesítő megküldésére szolgáló hívószám és e-mail cím tartozhat.
- A szolgáltatás igénybevételéhez kizárólag belföldi mobil hívószám, illetőleg létező e-mail cím adható meg.
- Az Előfizető köteles a Yettelt értesíteni, amennyiben az elérhetőségében változás következik be.
- Az értesítést a Yettel Fiókon keresztül, valamint a Yettel értékesítési pontokon és a Telefonos Ügyfélszolgálaton lehet regisztrálni, módosítani, törölni.
- Szolgáltató az értesítési email címet és/vagy hívószámot a díjak beszedésére is felhasználhatja, így azokra az Előfizető befizetéseivel/tartozásaival kapcsolatos tájékoztató és felszólító leveleket küldhet, illetve azokat a tartozások behajtása és követeléskezelés céljából harmadik félnek is átadhatja.

Amennyiben harmadik fél bejelentése alapján megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető lakcím, vagy számlázási cím adataiban változás következett be, azonban az Előfizető a bejelentési kötelezettségét elmulasztja, úgy a Yettel jogosult a az Előfizető által korábban megadott e-mail címre áttérni és elektronikus számlát küldeni, vagy elektronikus számla egyszerűsített elérésére áttérni (melynek feltételei ÁSZF 7.1.3.3. B) pontban olvashatóak), mellyel a kiküldött számlák és értesítések kézbesítettnek tekintendők.

Áfás számla kizárólag az Előfizető nevére és címére állítható ki.

A fenti rendelkezések nem érintik a Yettel azon jogát, hogy az Előfizető által (vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból) ténylegesen és a Yettel által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a Yettel az elévülési időn (1 év) belül kiszámlázza.

A Kártyás Előfizető részére kiállított számláról a 7.2.5. pont rendelkezik. A Számlás Előfizető rendelkezhet arról, hogy papír alapon vagy elektronikusan kéri havi, illetve egyéb számláit. A Lakossági Kártyás Előfizető már lezárt kártyás ciklusról (naptári hónap) 1 évre visszamenőleg elektronikusan vagy papír alapon kérheti a havi számláját, rendszeres számlaigény esetén a Yettel elektronikusan biztosítja a számlát. Az Üzleti Kártyás Előfizetők számára havonta elektronikus számlát állít ki a Szolgáltató.

Postai úton megküldött papíralapú számlára vonatkozó különös szabályok

Számlaküldési/levelezési cím kizárólag az Előfizető által megadott belföldi (magyarországi) cím lehet.

Az Előfizető által megadott számlaküldési/levelezési címre, illetve – ennek hiányában – az Előfizető állandó lakhelyére, tartózkodási helyére, székhelyére kiküldött számlák és értesítések az alábbiak szerint kézbesítettnek tekintendők.

A papíralapú számla kibocsátásának határideje (a számla átadásra kerül kézbesítés céljából) lakossági

- Számlás Előfizetőknek a számlazárási napot követő 8. nap;
- Kártyás Előfizetőknek lezárt kártyás ciklus esetén a személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Yettel általi kézhezvételétől számított 8. nap. Nem lezárt ciklus esetén a számlazárási napot követő 8. nap.

Amennyiben a számlakiállítás (a számla összeállítása a Yettel számlázó rendszere által) késedelmesen történik meg, a Yettel minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy az érintett számlák kibocsátása mielőbb megtörténjen. A Yettel a fizetési határidőt minden esetben a számlakiállítás dátumához igazítja.

Amennyiben az Előfizető a számlát a fentiek szerint nem kapja kézhez, úgy ezt a nap 24 órájában díjmentesen hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) köteles jelezni a Yettel részére.

Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok

Az elektronikus számla szolgáltatás megrendelése esetén, vagy a Yettel jogosultsága alapján történő arra való áttérés esetén, a Yettel által a Számlás és a Kártyás Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény, továbbá a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (VI. 30.) NGM rendeletben foglaltaknak. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles.

Az elektronikus számla szolgáltatást az Előfizető számlázási címenként rendelheti meg és mondhatja le (egy számlázási címen lévő több előfizetés esetén valamennyire érvényes az elektronikus számla szolgáltatás), valamint a hozzá kapcsolódó esetleges kiegészítő szolgáltatásokat módosíthatja az alábbiak szerint:

- Yettel Fiók internetes felületen (kivéve Kártyás Előfizető),
- Értékesítési Pontokon,
- Telefonos Ügyfélszolgálaton.

Az elektronikus számla szolgáltatás havidíjmentes. Amennyiben Előfizető megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást, abban az esetben a tételes számlamellékletet is elektronikus formában kapja meg.
A jelen pontban meghatározott, az elektronikus számlára vonatkozó rendelkezések a tételes számlamellékletre is megfelelően irányadóak. A Számlás vagy Kártyás hívásrészletezővel kapcsolatos Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket a jelen elektronikus számla szolgáltatás, annak megrendelése, illetve lemondása nem érinti.

Az elektronikus számla kibocsátásának határideje (a Yettel Fiók internetes felületen elérhetővé válik a számla) lakossági

- Számlás Előfizetőknek a számlazárási napot követő 8. nap;
- Kártyás Előfizetőknek lezárt kártyás ciklus esetén a személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Yettel általi kézhezvételétől számított 8. nap. Nem lezárt ciklus esetén a számlazárási napot követő 8. nap.

Üzleti kártyás előfizetők esetén az elektronikus számla kibocsátásának határideje a számlazárási napot követő 8. nap.

Az elektronikus számla szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az Előfizető kétféleképpen veheti igénybe az elektronikus számla szolgáltatást:

A) <u>Regisztráció/bejelentkezés a Yettel Fiók internetes felületre az alábbi feltételek teljesülése esetén:</u> Az Előfizető
   - az Értékesítési Ponton, Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), vagy a Yettel Fiókban megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást; és
   - rendelkezik a Yettel Fiókban regisztrációval, vagy e felületre egyszeri SMS kód segítségével belép – feltéve, hogy az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézést korábban nem tiltotta le; és
   - rendelkezik az esedékes számla kiállításának megtörténtéről szóló értesítés fogadására alkalmas e-mail címmel, valamint
   - az elektronikus számla szolgáltatásra vonatkozó jelen feltételeket elfogadja, továbbá a Yettel visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

B) <u>Elektronikus számla egyszerűsített elérése</u>: Ha az Előfizető nem rendelkezik Yettel Fiók regisztrációval, akkor számára a Yettel ezt az elérést biztosítja az alábbi feltételek teljesülése esetén: Az Előfizető

- az Értékesítési Ponton, a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), vagy a Yettel Fiókra egyszeri SMS kód segítségével belépve – feltéve, hogy az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézést korábban nem tiltotta le - megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást; és
- a megrendeléskor olyan e-mail címet és belföldi mobil hívószámot ad meg, melyen az elektronikus számla elkészültét jelző üzenetet fogadni tudja; valamint
- elfogadja az elektronikus számla szolgáltatásra és az elektronikus számla egyszerűsített elérésére vonatkozó jelen feltételeket, továbbá a Yettel visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére/hívószámára arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

Az egyszerűsített elérés keretében az elektronikus számla legfeljebb 1 évig érhető el az Előfizető részére megküldött értesítésben található útvonalon (linken), jelszó megadása nélkül – ezt követően, illetve az alatt az elektronikus számla regisztrációt/belépést követően a Yettel Fiók felületen érhető el. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az értesítéshez megadott e-mail fiókhoz vagy eszközhöz történő ellenőrizetlen vagy szándékolatlan hozzáférés, valamint az értesítés továbbítása esetén az elektronikus számla egyszerűsített hozzáféréséért való felelősségét a Yettel kizárja.

A fentiek hiányában az elektronikus számla szolgáltatás nem tekinthető megrendeltnek, illetve a megrendelés törlésre kerül.

Üzleti Előfizető esetén a Yettel Fiók regisztráció ügyfélkártyához kötött, melyről bővebb információ a Yettel honlapján található az alábbi linken: www.yettel.hu/vallalat/ugyintezes/uzleti-ugyfelkartya/

A Számlás Előfizetők esetében az elektronikus számla szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg az Előfizető regisztrált számlafizetési módja postai csekkről automatikusan banki átutalásra módosul. Az elektronikus számla szolgáltatás lemondása esetén a számlafizetési mód a banki átutalás marad, amely fizetési módot Előfizető a mindenkori Díjszabásban leírt feltételeknek megfelelően módosíthatja.

A Számlás Előfizető a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Yettel papíralapú számlát és postai csekket nem állít ki részére a számlaküldés sajátosságai miatt.

A Yettel a Yettel Fiók felületen biztosítja az Előfizető számára a hiteles elektronikus számlák megtekintését és ezekhez kapcsolódó esetleges egyéb szolgáltatásokat. Az elektronikus számlák a Yettel Fiókban való megjelenítéssel (elérhetővé tétellel) egyidőben kibocsátottnak tekintendők, Előfizető pedig kötelezetté válik a számlában foglalt díjfizetési kötelezettsége teljesítésére.

7.1.4. Kártyás GPRS-alapú, adatforgalom alapján árazott mobil internet szolgáltatások, tarifacsomagok

a) számlázási egysége:
   - Az az adatmennyiség, amelyre a forgalom a GPRS-kapcsolat végén vagy a szolgáltatásonként eltérő inaktivitási idő leteltét követően felkerekítésre kerül.

b) inaktivitási ideje:
   - Az a GPRS-kapcsolaton elért szolgáltatásoktól függő időintervallum, ami alatt ha nincs adatforgalom, akkor ezt követően a szolgáltatás használata 1 percig nem lehetséges.
   - Ezt követően a foglalási egységből esetlegesen el nem használt rész, – a c. pontban leírtaknak megfelelően – jóváírásra kerül a kártyás előfizetés egyenlegén.
   - Ezután a szolgáltatás a GPRS-kapcsolat megszakítása nélkül újra használható.

c) foglalási egysége:

- A kártyás előfizetés egyenlegéből előre – GPRS-szolgáltatásonként eltérő – adatmennyiség és/vagy annak megfelelő összeg kerül lefoglalásra a GPRS forgalmi keretből és/vagy az egyenlegből. Az előre kifizetett GPRS forgalmi kerettel rendelkező (napi-, eseti-, vagy havidíjas) szolgáltatásoknál először a GPRS forgalmi keret és ha nem elegendő akkor az egyenleg kerül megterhelésre a foglalási egységgel.
- Amennyiben nem áll rendelkezésre egy foglalási egységnek megfelelő forgalmi keret és/vagy egyenleg, az elérhető GPRS forgalmi keretnek/egyenlegnek megfelelő kerül lefoglalásra.
- Amennyiben az Előfizető nem használta el a lefoglalt adatmennyiséget/összeget, az elhasznált adatmennyiséget a Yettel az adott szolgáltatásnak megfelelő számlázási egységekre kerekíti fel.
- A felkerekített adatforgalom a lefoglalt GPRS forgalmi keretből és/vagy az annak megfelelő összeg az egyenlegből levonásra kerül. Ezt követően a Szolgáltató a különbséggel a kártyás előfizetés GPRS forgalmi keretét és/vagy egyenlegét megnöveli.
- A GPRS-kapcsolat megszakításakor a Yettel kiszámlázza a forgalmazott adatmennyiség addig még ki nem számlázott részét a számlázási egységre kerekítve.
- Ha nem áll rendelkezésre egyenleg a további forgalmazáshoz a kártyás előfizetésen, akkor a szolgáltatás 1 percig nem használható.

Belföldön és külföldön is a fentieknek megfelelően történik a forgalom számlázása.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok

Elektronikus számla szolgáltatással **rendelkező** számlás Előfizetői díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- **banki átutalással**,
- az Előfizető számlavezető bankja felé leadott **csoportos beszedési megbízással**,
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas **bankkártyával** a Yettel által üzemeltetett Yettel Fiók internetes ügyfélszolgálati portálon keresztül (https://fiok.yettel.hu),
- továbbá minden **egyéb**, a Yettel által biztosított és elfogadott elektronikus díjfizetési csatornán keresztül, az egyes csatornák által támogatott fizetőeszközök használatával. A mindenkori díjfizetési csatornák és a támogatott fizetőeszközök felsorolása a Yettel internetes oldalán (www.yettel.hu) található meg.

Elektronikus számla szolgáltatással **nem rendelkező** Előfizetői részére a Yettel az Előfizető választása alapján postai készpénzátutalási megbízást mellékel. Ilyen esetben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a fent említett befizetési módok mellett postai készpénzfizetési megbízáson keresztül is.

Túlfizetésre vonatkozó különös szabályok
Amennyiben a nem téves befizetésből – a 7.1.3.2. c) ponton kívüli esetek – eredő túlfizetésről az Előfizető utólag nem rendelkezik, az

- a 7.1.3.2. a) és b) pont esetén, amennyiben az Előfizető egy számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a túlfizetés automatikusan csökkenti a következő számla összegét; amennyiben az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a Yettel a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.
- a 7.1.3.2. d) és e) pont esetén a Yettel a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.

A 7.1.3.2. c) pont szerinti túlfizetés esetén a Yettel tévesen utalt összeget jóváírja az Előfizető egyenlegén, amennyiben az Előfizető

- banki átutalás esetén nyilatkozik, hogy az azonosítót tévesen tüntette fel és csatolja az átutalásról szóló igazolást;
- egyéb módon történő téves befizetés esetén, ha a téves befizetés címzettje lemondó nyilatkozatot tesz.

7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés

Általános előleg
Az Előfizető általános előleget fizethet be oly módon, hogy a vonatkozó számlázási azonosítót (korábban ügyfélszám) a befizetéskor megjelöli. Az ily módon befizetett általános előleg összege az adott számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vonatkozásában az elkészült számla(k) ellenértékét, **a lejárt számlatartozásokat csökkenti**. Az általános előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg. Az egyéb célú (pl. külföldi utazás előtt magas forgalom okán történő) felhasználás érdekében szükséges arról ismételten rendelkeznie (önkéntes forgalmi előleggé nyilvánítás). Ezen

rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) teheti meg.

Önkéntes forgalmi előleg
Az Előfizető önkéntes forgalmi előleget fizethet be, oly módon, hogy annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölnie. Az ily módon befizetett önkéntes forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában **az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható**. Az önkéntes forgalmi előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg, azonban az egyes eltérő befizetési módokra tekintettel minimum összeghez köthető.
Előfizető igénye szerint lehetőség van a befizetett önkéntes forgalmi előleg általános előleggé nyilvánítására. Ezen rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) teheti meg.

7.2.3. Kártyás Előfizetés

Igénybevételi díj megfizetése Kártyás Előfizetés esetén
A Kártyás Előfizetést használó Előfizető az igénybevételi díjat a Szolgáltatás igénybevétele előtt, a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően egyenlegfeltöltéssel egyenlíti ki – ideértve a Számlás Előfizető által a Rendszeres feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is.

A feltöltőkártya (elektronikus felöltőkártya, azaz „kupon”) felhasználásával az Előfizető a kuponhoz tartozó összeg, valamint jutalom erejéig jóváírást végez a Yettelnél nyilvántartott egyenlegén – azzal, hogy a jutalom kizárólag csak a Kártyás Díjszabás I. fejezet 1.9. pontjában foglaltak szerint, az Előfizető általi aktiválását követően vehető igénybe. Az érvényességi időre és a jutalom felhasználhatóságára vonatkozó részletes rendelkezéseket a Kártyás Díjszabás tartalmazza.

Az igénybevételi díj előzetes kiegyenlítése Yettel-feltöltőkártyával is történhet. Az Emelt Díjas Szolgáltatást használó, vagy Adományvonalakat igénybe vevő Számlás Előfizető az igénybevételi díjat a szolgáltatás igénybevétele előtt is kiegyenlítheti, Kártyás Előfizető esetén a díj kiegyenlítése, amennyiben az ÁSZF másként nem rendelkezik, kizárólag előre történhet.

A Kártyás Előfizetés esetén MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére kizárólag a jelen ÁSZF-ben rögzített feltöltéssel van lehetőség.

Az a rendelkezés, amely szerint a kártyás szolgáltatás esetében az igénybevételi díjak kiegyenlítése a szolgáltatás igénybevétele előtt történik meg, nem érinti a Szolgáltató jogát arra, hogy a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa azon egyenlegkülönbözet mértékét, amely az Előfizető által – vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból – az egyenlegét meghaladó mértékben ténylegesen és a Szolgáltató által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékeként felmerült, egyenlegfeltöltés hiányában pedig ezt a szolgáltatás igénybevételétől számított legfeljebb 1 éven belül az Előfizető egyenlegére kiterhelje vagy kiszámlázza.

7.2.4. [Törölt fejezet]

7.2.5. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez

A Yettel elektronikus feltöltőkártyával (kuponnal, azaz egyenlegfeltöltéssel) kapcsolatos reklamációt a Yettel csak a vásárlást bizonyító számla vagy bizonylat ellenében köteles elfogadni.

A Yettel a honlapján feltüntetett bankok ATM automatáin biztosít egyenlegfeltöltési lehetőséget Előfizetői számára. Ezen ATM automatákon vásárolt „ATM-feltöltőkártyát" nem vásárol vissza, nem cserél be, és reklamációt csak a vásárlástól számított 5 munkanapon belül fogad el.

A Yettel feltöltés időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

A Yettel az Előfizető egyenlegét azt követően és olyan sorrendben módosítja, ahogy a szolgáltatások igénybevételéről, illetve az egyenlegfeltöltéséről a Yettel rendszere tudomást szerez.

A Yettel által nyújtott kedvezmények nem halmozhatók. Amennyiben egy adott szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető egyidejűleg több kedvezményre is jogosult, úgy – amennyiben az adott kedvezménynél a Yettel másként nem rendelkezik – a legnagyobb kedvezmény érvényesül.

A MobilVásárlás szolgáltatás keretében érvényesített megrendelések esetén a Kártyás Előfizetők mobil vásárlásaikról Gyűjtőszámlát kapnak, illetve igényelhetnek. Lakossági Kártyás Előfizetők esetén ennek kibocsátása a Kártyás Előfizető kérésére történik már lezárt kártyás ciklusról (naptári hónap) papír alapon vagy elektronikusan, illetőleg rendszeres igény esetén elektronikusan. Az Üzleti Kártyás Előfizetők számára havonta elektronikus számlát állít ki a Szolgáltató. A számlát az adott kártyás ciklus (naptári hónap) egyszeri és időszaki díjairól, valamint forgalmi költéseiről állítjuk ki Lakossági és Üzleti Előfizetők esetén is, amennyiben történt számlázandó esemény. Kártyás Előfizetőnek a feltöltésről nem, csak az egyenlegfelhasználásról állít ki a Szolgáltató ÁFÁ-s számlát.

A Kártyás Előfizetés az ÁSZF 1/B. számú mellékletben meghatározott összegű lebeszélhetőséget foglal magában. A lebeszélhetőség mértéke függ attól, hogy az Előfizető a szerződés megkötése mellett mobilkészüléket is vásárol, vagy mobilkészülék nélkül, kizárólag SIM-kártyát tartalmazó szerződést köt.

7.2.6. Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén:

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés nem lehetséges.

7.2.7. [Törölt fejezet]

7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg, illetve Hitelkeret kapcsán

Az **Univerzális egyenleget** a Számlás Előfizetők Emelt Díjas Szolgáltatások, Adományvonalak igénybevételére, illetve MobilVásárlásra használhatják fel.

A Kártyás Előfizetők mindemellett a tarifacsomagjuk által biztosított szolgáltatásokat (alap- és kiegészítő szolgáltatásokat) ezen egyenleg terhére is igénybe vehetik.

Az Univerzális egyenleg feltöltése elektronikus feltöltőkártyával (kuponnal) történik:
- az ATM-automatáknál online módon,
- internetbankon és telebankon keresztül,
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Yettel Fiókon keresztül,

- valamint a Yettel Értékesítési Pontokon.

Az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas elektronikus feltöltőkártyák („kupon") értékéről és érvényességéről a Kártyás Díjszabás I.1.8. pontjában található részletes információ. Ha az Előfizető által felhasználható összeg elfogy az Univerzális egyenlegéről, akkor az újabb kuponnal tölthető fel. Ha az újabb feltöltés még az Univerzális egyenleg elfogyása előtt történik meg, akkor a kupon összege hozzáadódik a feltöltés előtti érvényes egyenleghez. Az Univerzális egyenleg feltöltése több kuponnal is elvégezhető.

A MobilVásárlás szolgáltatás hangalapú Számlás Előfizetéssel rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük és Hitelkeretük terhére vehető igénybe. A Számlás Előfizetők kizárólag Univerzális egyenlegükre végezhetnek feltöltéseket.

A Számlás Előfizetők az Emelt Díjas Szolgáltatásokat, Adományvonalakat és MobilVásárlást – Hitelkeretük kimerülése után –ATM-automatáknál online módon, internetbankon és Telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Yettel Fiókon keresztül, valamint a Yettel Értékesítési Pontokon elvégzett feltöltések útján vehetik igénybe.

A MobilVásárlás szolgáltatás hangalapú Kártyás Előfizetéssel rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük terhére vehető igénybe.

Bármely Kártyás Előfizető az ATM-automatáknál online módon, internetbankon és telebankon, illetve belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Yettel Fiókon keresztül, valamint a Yettel Értékesítési Pontokon elvégzett feltöltésekkel veheti igénybe az Emelt Díjas Szolgáltatásokat, MobilVásárlást, valamint az Adományvonalakat.

A **Hitelkeret** a Yettel által a Számlás Előfizetők részére, az adott számlázási ciklusra biztosított keretösszeg, amelynek mindenkori összegéről a Yettel a honlapján, illetőleg Telefonos Ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást. A Hitelkeretet a Számlás Előfizetők kizárólag a Mobil-tartalomszolgáltatások (pl. Emelt Díjas Szolgáltatások), Adományvonalak, valamint MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére használhatják fel.
A Hitelkeretet a Yettel a számlázási cikluszárást követő 3 munkanapon belül bocsátja rendelkezésre.
A Számlás Előfizető részére a Yettel által biztosított Hitelkeret az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre.
A Hitelkeret kimerülése után a Számlás Előfizető a Mobil-tartalomszolgáltatásokat (pl. Emelt Díjas Szolgáltatások), Adományvonalakat, valamint MobilVásárlást csak az Univerzális egyenlegre elvégzett egyenlegfeltöltés után veheti igénybe.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Yettel köteles megtéríteni az Előfizető vagyonában okozott kárt. A Yettelnek nem kell megtérítenie az elmaradt hasznot, a nem vagyoni kárt, továbbá a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár megelőzése, elhárítása, illetve enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható. A Yettel ugyancsak mentesül az Előfizetői Szerződés megszegésével az Előfizetőnek okozott kár megtérítése alól, ha a szerződésszegést az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt a Yetteltől elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a bekövetkező kárt elhárítsa.

Az Előfizetői Szerződésből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amely elévülési időt az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a késedelem, illetve a hibás

teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kártérítési igények intézésének szabályait az ÁSZF 6.3.3. pont tartalmazza.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Ha a Yettel túllépi azt a határidőt, amelyet az ÁSZF jelen pontjában hivatkozott rendelkezések tartalmaznak, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a szerződésszegő magatartás megszűnésének napjáig terjedő időszakra.

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. Amennyiben a kötbérfizetésre okot adó esemény kapcsán panasz, illetőleg hibabejelentés érkezett, a Yettel tájékoztatja az Előfizetőt a kivizsgálás eredményéről is. 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/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja;
- az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetén a Yettel Értékesítési Pontján, egyéb esetben banki átutalással vagy postai úton megfizeti.

7.4.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér

A Yettel köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárhatót megtenni, valamint kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége a lefedettségi területen mindenkor megfelelő legyen.

A Yettelnek **nincs kötbérfizetési kötelezettsége** az alábbi esetekben:

a) a jelen ÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;
b) a rádiótelefon-rendszer működésében bekövetkező olyan zavarok, hibák, illetve a Szolgáltatás nem kielégítő minősége esetén, ha:
   - ezek a Szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a rádiótelefon-készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírásszerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;
   - az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
   - más szolgáltató hálózatának meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza;
   - az Alapszolgáltatást érintő olyan zavaró rádiójel befolyásolja hátrányosan, mely a Yettel számára kijelölt frekvenciasávban sugároz, és amely egy külső forrásból, így különösen nem a Yettel tulajdonában lévő eszköz meghibásodásából vagy illegális használatából ered.
c) Sem az Előfizető, sem a Yettel nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), az Országgyűlés, a Kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatti szolgáltatás-kiesés esetén az Előfizető mentesül a díjfizetés alól.
d) A Yettel nem felelős a roaming-partner nem megfelelő teljesítésének az Előfizetőt ért következményeiért.
e) A Yettel felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki az Emelt Díjas Szolgáltatások, illetve az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a

szolgáltatás biztosításában a Yettel csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók tevékenységükért a Yetteltől függetlenül, önállóan felelősek.

A Yettelnek hálózati hiba miatti minőségi panasz kapcsán **kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik** az alábbi esetekben:

a) Az Előfizető által az ÁSZF 6.1. pontja alapján tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabehatárolásról az Előfizető értesítését elmulasztja.
Ez esetben a kötbér mértéke az értesítés megtörténtéig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti {[(havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * 2} * megkezdett késedelmes napok száma.
A kötbérköteles napok számát a Yettel a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

b) A mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében az Alapszolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt – akár hívóként, akár hívottként – lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltérésének következménye és az ezzel kapcsolatban bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el; vagy az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.
Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást
- csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség 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.

A kötbérköteles napok számát a Yettel a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

7.4.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott, vagy a felek 2.4.1. pont szerinti megállapodásában rögzített határidő
- nem teljesül, a Yettel kötbért köteles fizetni, melynek összege:
  - az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli egyszeri (csatlakozási díj / 15) * késedelmes napok száma;
  - egyszeri csatlakozási díj hiányában a Számlás Előfizető által fizetett, az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli havidíj, illetve a Kártyás Előfizető által előre megfizetett [(díj / 30) * 8] * késedelmes napok száma;
- 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:
  - az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli egyszeri (csatlakozási díj / 7,5) * késedelmes napok száma;
  - egyszeri csatlakozási díj hiányában a Számlás Előfizető által fizetett, az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli havidíj, illetve a Kártyás Előfizető által előre megfizetett [(díj / 30) * 4] * késedelmes napok száma.

7.4.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető az 5.2. pontban meghatározottak szerint a korlátozás okát megszünteti, a Yettel a hivatkozott pontban foglalt határidő túllépése esetén kötbért fizet. Ez esetben a kötbér mértéke a visszakapcsolásig:
- (visszakapcsolási díj / 3) * késedelmes napok száma;

- amennyiben a Yettel visszakapcsolási díjat nem számít fel: az EESZ alapján a visszakapcsolás időpontja szerinti, a Számlás Előfizető által fizetendő havidíj, illetőleg Kártyás Előfizetés esetén az előre fizetett [(díj / 30) * 4] * késedelmes napok száma.

7.4.4. A számhordozás vagy szolgáltatóváltás késleltetett vagy szolgáltatáskieséssel járó megvalósulása esetén fizetendő kompenzáció

Ennek szabályait a soron következő 8. fejezet tartalmazza.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL ÉS SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A számhordozási és szolgáltatóváltási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok

A Yettel a számhordozást vagy szolgáltatóváltást kérő Előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

Előfizetői adatok

a) Magánszemélyek esetén:
- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja leánykori neve;
- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely.

b) Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók[2] esetén:
- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám;
- adószám;
- székhely.

Szükséges dokumentumok

a) Magánszemélyek esetében:
- magyar állampolgárnál: személyazonosító igazolvány/útlevél/jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgárnál: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- számhordozási, vagy szolgáltatóváltási eljárás esetén az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.

b) Egyéni vállalkozó esetében:
- érvényes vállalkozói igazolvány vagy ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
- adószám hiteles igazolása (adóbejelentkezési lap, kamarai vagy NAV-igazolás);
- bélyegző (amennyiben rendelkezik vele);
- személyazonosító igazolvány/útlevél/jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- bankszámlaszerződés.

c) Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány;

[2] Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint bankszámlaszám megadása számukra nem kötelező.

- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája;
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

d) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által a nyilvántartásba vételről kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

e) Diplomáciai testület esetében:
- a szerződéskötő személyazonosító igazolványa/útlevele/jogosítványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa;
- nem magyar állampolgárnál útlevél;
- a nagykövetség hivatalos, fejléces papírján kiadott, az adott ügyletre szóló meghatalmazás.

8.2. A számhordozással és szolgáltatóváltással kapcsolatos közös előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozhatóság és szolgáltatóváltás lehetőségével kizárólag az EESZ-ben Előfizetőként megjelölt személy élhet, illetve utólagos számhordozás esetén a megszűnt EESZ Előfizetőjeként megjelölt személy, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál.

Gépek közötti szolgáltatási számmezők, üzleti hálózati számmezők, illetve 14 kezdetű díjmentes szolgáltatási számok esetében a Yettel a szolgáltatóváltást a 14/2020 NMHH rendelet szerinti azonosítóátadási hatósági eljárás keretében teszi lehetővé, és nem a jelen fejezetben részletezett számhordozási és szolgáltatásváltási feltételek szerint.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozható.
Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni - más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők, illetve a szolgáltatóváltással élő Előfizetők a Yettel szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe. A számhordozás vagy szolgáltatóváltás miatt a Yettel megkülönböztetést nem alkalmaz.

Amennyiben az előfizető számát, vagy internet-hozzáférési szolgáltatását a Yettelhez kívánja átvinni számhordozási, illetve szolgáltatóváltási igényét a következő csatornákon kezdeményezheti:

a) személyesen a Yettel Értékesítési Pontjain
b) telefonos- illetve internetes ügyfélszolgálatán az Előfizető megfelelő azonosítását követően

A hordozott számmal és szolgáltatásváltással kapcsolatos információk biztosítása érdekében a Yettel a nap 24 órájában ingyenesen hívható Számhordozási Információs Vonalat (1748) működtet, továbbá a számhordozási és szolgáltatóváltási folyamat előtt és

alatt az Előfizető vagy Számhasználó kérésére az egyedi számhordozási, vagy szolgáltatóváltási ügy részleteiről a Yettel az ügyfélszolgálatán is tájékoztatást ad

Az Előfizető GSM-kód alkalmazásával ugyancsak ingyenes információt kérhet a hordozott számokra vonatkozóan. A hívószám küldését engedélyező GSM-kódot a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban: ***126* és a mobiltelefonszám utolsó 9 számjegye#** (például: *126*201234567#), majd meg kell nyomni a hívásindító gombot. A kért információ rövid szöveges üzenetben érkezik.

8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

A Yettel biztosítja:

a) a mobil, díjmentes (80-as előhívójú számok), emelt díjas (90, illetve 91-es előhívójú számok) valamint a nomadikus belföldi számokon nyújtott szolgáltatások előfizetői számainak hordozhatóságát.
b) a szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, szolgáltatás és a tízet meghaladó üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átvevő illetve az átadó szolgáltatóval – szükség esetén az Előfizetővel is - az előzetes egyeztetést;
c) a hordozott mobil rádiótelefon-számokra irányuló SMS-ek, illetve az MMS-üzenetek helyes irányítását;

A fennálló Előfizetői Szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Előfizetői Szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

A Yettel átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a 8.1. pontban meghatározott dokumentumok alapján,
- az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- a számhordozás a 8.3. b) bekezdés szerint további egyeztetést igényel;

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az egész számtartomány hordozása együtt utasítható el, vagy hagyható jóvá.

Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek a Yettellel mint átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés (például kötbér, részletvételből hátralévő részletek) a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. Ezen tartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A Yettel a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.

8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

8.4.1. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Yettelhez)

Az Előfizetőt a Yettel azonosítja és vele új Előfizetői Szerződést köt. A szerződéskötéskor a Yettel és az Előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az Előfizető a Yettelnek megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az Előfizető azonosítása, továbbá a szerződéskötés a 8.1. pontban meghatározott adatok alapján személyesen a Yettel Értékesítési Pontjain, vagy online és telefonon az alábbiak szerint:

- Az azonosítást követően megvizsgálják, hogy az Előfizető megfelel-e a 2. pontban foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy
- megköti a Yettellel az Előfizetői Szerződést a szükséges egyéb dokumentumok egyidejű aláírásával, valamint a Számhordozási Megállapodást, amelyben
- meghatalmazza a Yettelt, hogy az járjon el az átadó szolgáltatónál a számhordozási eljárás lebonyolítása során számhordozási igénye megfelelő képviselete érdekében,
- rögzíti az elhordozni kívánt számokat, a szolgáltatáscsomag esetében a további szolgáltatásokat,
- a Yettel az Előfizetői Szerződés megkötésekor – az Előfizető igényének és a számhordozás műszaki feltételeitől függően - felajánlja az Előfizetőnek a legközelebbi számátadási időablakot és további lehetséges számátadási időablakokat. Yettel által jelzett indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett számhordozási igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani. A kiválasztott számátadási időablakot a Felek közösen állapítják meg és rögzítik. A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható. Amennyiben az Előfizető a Yettellel az Előfizetői Szerződését és a Számhordozási Megállapodását nem a Yettel Értékesítési Pontján, hanem távollévők közötti szerződéskötéssel köti meg és a SIM kártya átadására kiszállítással kerül sor, úgy a kiszállítás választott időpontjának meg kell előznie a számátadási időablakot.

Ha a számátadási időablak a 8.3. b) pontban meghatározott egyeztetést igénylő esetek miatt az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a Számhordozási Megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Az igénybejelentést követően a Yettel az Előfizetőt tájékoztatja a 8.5. pont szerinti információkról.

Előfizető Yettellel megkötött Előfizetői Szerződését egy ideiglenes hívószámra köti meg, amely ideiglenes hívószámot a számhordozás sikeres megvalósulása esetén (a számhordozási folyamat végén) a Yettel a hordozott számra cseréli le. Ezen ideiglenes hívószámmal rendelkező előfizetés használatának szabályait Előfizető és Yettel a Számhordozási Megállapodásban rögzítik, amely a számhordozási igénynek a KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon

nyújtott szolgáltatás alapját képező Előfizetői Szerződés további hátrányos jogkövetkezmény nélkül felmondható.

Az Előfizetői Szerződés megkötése után az Előfizető megkapja a Yettel SIM-kártyáját. A számhordozás eredményes befejezéséig a hordozott szám az átadó szolgáltatónál működik tovább.

Yettel a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíti. A Yettel ezen értesítést követő munkanapon a hordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző 12. óráig bejelenti a KRA számára, kivéve, ha:

- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- a 8.3. c) pontban meghatározott egyeztetést igénylő esetben az egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablak kerül kiválasztásra.

Fenti esetekben a Yettel a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óráig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A számhordozási igény elutasításáról a Yettel az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíti, és amennyiben szükséges újra azonosítja.

Számhordozás elutasítása esetén a számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők az Előfizetőnek az újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének az Előfizető általi bejelentését követően a Yettel részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek.

A Yettel kompenzáció fizetésére köteles az alábbi esetekben:

a) haa 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 kompenzációt Számhordozási Megállapodásonként kell számítani, mértéke nem függ a Számhordozási Megállapodásban szereplő számok számától.

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 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 a 7.4. pontban foglaltak szerint fizeti meg az Előfizetőnek.

8.4.2. Számhordozás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Yetteltől, mely esetben a Yettel az átadó)

Amennyiben az Előfizető számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál jelenti be, az átvevő szolgáltató jár el az Előfizető képviseletében a Yettelnél.

Yettel a fennálló Előfizetői szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

A Yettel a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót. Yettel a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A bejelentést a Yettel kizárólag az ÁSZF 8.3. pontban foglalt kizáró okokra hivatkozva utasíthatja el.

Számhordozás elutasítása esetén a számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők az Előfizetőnek az újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének az Előfizető általi bejelentését követően az átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek.

8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések

A számhordozás során Yettel az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy:
- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta üzenetek nem vihetők át;
- az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás, illetve utólagos számhordozás után az átadó szolgáltatónál 30 napon belül visszaigényelhető;
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását az átadó szolgáltatótól átvállalta, akkor az átvevő szolgáltatónál az átvevő szolgáltató által megadott feltételekkel megfizetni;
- amennyiben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely egyeztetés az Előfizető közreműködését is igényelheti.
- a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó Szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizetőnek a Yettellel kötött Előfizetői Szerződésre vonatkozó írásbeli felmondását a szolgáltatók közötti megállapodás szerinti elektronikus úton a Yettelnek mint átadó szolgáltatónak az Előfizető nevében bejelenti, akkor a Yettel ezt írásbeli felmondásnak tekinti.

A számhordozás során nem kezdeményezhető:
- átírás,
- Felhasználó általi szerződéskötés aktív kártyás hívószámra,
- számcsere,
- új hűségnyilatkozat aláírása,
- szolgáltatás szüneteltetése.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja.

Amennyiben az Előfizető a hordozási igény visszavonására nyitva álló határidőn belül az ideiglenes hívószámot tartalmazó Előfizetői Szerződését felmondja, a szerződés megszűnik azzal, hogy ebben az esetben a felmondást az átvevő szolgáltató a számhordozási igény visszavonásának tekinti és eljár a számhordozási igény törlésével kapcsolatban. Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés felmondását az időablakot megelőző 2. munkanap 16 órát követően kéri (amikor a számhordozási igény törlésére már nincs lehetőség), a szerződést kizárólag a számhordozás megvalósulásának időpontjára lehet felmondani, ebben az esetben, az Előfizetői Szerződés a számcserét követően szűnik meg.

Amennyiben az Előfizetőnek az engedményezett tartozások vonatkozásában kiállított számlákkal kapcsolatban reklamációja van, a számlát kiállító szolgáltató ügyfélszolgálatához kell fordulnia.

8.6. A hordozott számok nyilvántartása

Amennyiben az Előfizető szolgáltatót vált, és él a számhordozás lehetőségével, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a szám kijelölésére továbbra is az a szolgáltató marad jogosult, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak, ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezt követően az előfizetői szám, illetve a kapcsolódó jogok és kötelezettségek visszakerülnek a kijelölésre eredetileg jogosult szolgáltatóhoz.

Expressz regisztrációval létrejövő Előfizetői Szerződés esetén a számhordozás lehetőségét csak abban az esetben tudja a Yettel az Előfizető részére biztosítani, amennyiben az Előfizető adategyeztetés céljából felkeresi a Yettel bármelyik Értékesítési Pontját.

8.7. Utólagos számhordozás

Az utólagos számhordozásra a 8. pont szerinti szabályok a 8.7. pont szerinti eltérések figyelembevételével alkalmazandók.

Ha az Előfizető Előfizetői Szerződése az Előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt Előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt Előfizetői szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az Előfizetői szerződésben nem mondott le.

Ha a megszűnt Előfizetői szerződés volt Előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság fennmarad az igény átvevő szolgáltató felé történő értesítésig, és elutasítás esetén az igény ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A Yettel átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt abban az esetben is elutasíthatja, ha az utólagos számhordozásra a megszűnt Előfizetői szerződés Előfizetője nem jogosult.

Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

8.8. Szolgáltatóváltással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

Yettel az internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a 8.8. és 8.9. pontok szabályai szerint biztosítja a szolgáltatóváltást.

A Yettel átadó szolgáltatóként a szoláltatóváltási igényt csak a következő esetekben tagadhatja meg:

a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
b) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Szolgáltatóváltás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek a Yettellel mint átadó szolgáltatóval szembeni, a szolgáltatóváltási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez, eszközhöz kapcsolódó követelés (például kötbér, részletvételből hátralévő részletek) a szolgáltatóváltás kezdeményezése esetén lejárttá válik. Ezen tartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

8.9. A szolgáltatóváltás kezdeményezése, a szolgáltatóváltás eljárás folyamata

8.9.1. Szolgáltatóváltás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (szolgáltatóváltás a Yettelhez)

Az Előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a Yettel részére jelenti be. Az Előfizető a szolgáltatóváltási igényét a Yettelnél legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Ebben az esetben a Yettel mint átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során:

a) a Yettel azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt a 8.1. pontban meghatározott adatok alapján és megvizsgálja, hogy az Előfizető megfelel-e a 2. pontban foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy új Előfizetői szerződést köt;
b) a Yettel és az Előfizető Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
c) az Előfizető megbízza a Yettelt, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

A szerződéskötéskor a Yettel és az Előfizető megállapodnak a szolgáltatóváltás időpontjáról amely legkorábban a szerződéskötést követő 15 munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került; valamint, ha az átadó szolgáltató a megjelölt határnapig a kapcsolódó, szükséges lépésekben közreműködően eljár, az igényt a folyamat biztosítása érdekében - így különös tekintettel, de nem kizárólag a 23/2020. (XII. 21) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdésében foglaltakat – annak tartalmával

összhangban pozitívan bírálja el. Az Előfizető a Yettelnek megbízást ad a szolgáltatóváltás lebonyolítására, amely alapján a Yettel mint átvevő szolgáltató eljár az átadó szolgáltatónál. A szolgáltatóváltás folyamatát a Yettel, mint átvevő szolgáltató irányítja.

Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a Yettel biztosítja, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon megkezdje az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti Szolgáltatáskiesés időtartama ne haladja meg az egy munkanapot, illetve együttműködését a szolgáltatóváltással érintett szolgáltatóval.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz a számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a Szolgáltatóváltási Megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

A Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A Yettel mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait - ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására – a Yettelnek mint átvevő szolgáltatónak a szolgáltatóváltás sikeres megtörténtére vonatkozó értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig tartja fenn.
A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az a Yettel a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat folytatható azzal, hogy amennyiben szükséges, a szolgáltató váltás dátumát megfelelően módosítani szükséges.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén a Yettel a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.

A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

A Yettel kompenzáció fizetésére köteles az alábbi esetekben:

a) ha a szolgáltatóváltás során a Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy

b) ha a szolgáltatóváltás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is - nem a Szolgáltatóváltási Megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzációt Szolgáltatóváltási Megállapodásonként kell számítani, mértéke nem függ a Szolgáltatóváltási Megállapodásban szereplő szolgáltatások számától.

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 a 7.4. pontban foglaltak szerint fizeti meg az Előfizetőnek.

8.9.2. Szolgáltatóváltás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (szolgáltatóváltás a Yetteltől, mely esetben a Yettel az átadó)

Amennyiben az Előfizető szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál jelenti be, az átvevő szolgáltató jár el az Előfizető képviseletében a Yettelnél.

Yettel a fennálló Előfizetői szerződésben szereplő szolgáltatások folyamatosságát a szolgáltatóváltás dátumáig biztosítja.

Yettel a szolgáltatóváltási kérelmet kizárólag az ÁSZF 8.8. pontban foglalt kizáró okokra hivatkozva tagadhatja meg.

A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában a Yettelnél az Előfizető Előfizetői szerződése az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

8.10. Jogosulatlan hordozás miatti kompenzáció

Amennyiben a számhordozás/szolgáltatóváltás Számhordozási/Szolgáltatóváltási Megállapodás nélkül vagy nem a Yettel előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő Előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg és erre tekintettel az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és a Yettel, mint átadó szolgáltató Előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatás a Yettelnél, mint átadó szolgáltatónál haladéktalanul visszaállításra kerül, akkor a szolgáltatás Yettelnél, mint átadó szolgáltatónál történő visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az Előfizetőt vagy számhasználót megilleti a fenti 8.4.1. és 8.9.1 pontok szerinti kompenzáció a Yetteltől, mint átadó szolgáltatótól.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama Számlás Előfizetés esetén

Számlás Előfizetés esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban a Számlás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy a szerződés ideje alatt a Yettel által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő") többletkötelezettséget vállal („hűségvállalás"), ezen időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a hűségidő lejártával, illetőleg a hűségvállaláshoz kapcsolódó idő előtti megszüntetés díjának megfizetésével a felek között új, határozatlan idejű előfizetői jogviszony jön létre változatlan hívószámra – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról, illetőleg ha a szerződés megszüntetéséről a határozott idő lejártát

megelőzően írásban az Előfizető egyoldalúan nyilatkozik vagy az Előfizető és a Yettel ebben megállapodnak.

Az új, határozatlan idejű szerződés teljesítésére – az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában – az általa korábban használt vagy külön meghatározott, értékesítés alatt álló tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatás(ok) alapján kerül sor, az aktuális Díjszabásban foglalt díjakon azzal, hogy az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben foglalt feltételeknél. Amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttekor az Előfizető által korábban meghatározott tarifacsomag, illetőleg kiegészítő szolgáltatás(ok) értékesítése már lezárásra került, úgy a Yettel az elektronikus hírközlési szolgáltatást a hűségidő lejáratáról értesítő számlaszövegben elhelyezett tájékoztatásnak megfelelően nyújtja.

9.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama Kártyás Előfizetés esetén

Kártyás Előfizetés esetén az előfizetői jogviszony határozott időre jön létre.

Praktikum, Praktikum Expressz, Praktikum Ász, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum Ász Expressz 3X1000, Praktikum +Net, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Praktikum + Net Expressz XS, Praktikum + Net Expressz XXL, Yettel Net Praktikum, Yettel Net Praktikum Expressz, MyStart, MyStart Expressz, Yettel Kártyás, Yettel Kártyás Expressz, Hello Kártyás, Hello Kártyás Expressz előfizetés esetén 180 napos; Internet Praktikum Expressz, előfizetés esetén 90 napos határozott időre jön létre; egyéb kártyás előfizetés esetén 1 évre jön létre.

Praktikum Expressz, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum Ász Expressz 3X1000, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Praktikum +Net Expressz XS, Praktikum +Net Expressz XXL, Yettel Net Praktikum, Yettel Net Praktikum Expressz, MyStart Expressz, Yettel Kártyás Expressz, Hello Kártyás Expressz esetében a 180 napot; illetve Internet Praktikum Expressz esetében a 90 napot az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott megerősítéstől kell számítani.

Praktikum, Praktikum Ász, Praktikum +Net, MyStart, Yettel Kártyás, Hello Kártyás, Yettel Feltöltőkártyás Expressz előfizetés esetén a 180 napot; illetve egyéb kártyás előfizetés esetén az 1 évet a szerződéskötés időpontjától kell számítani.

Amennyiben nem történik egyenlegfeltöltés, a határozott idő lejártával az Előfizetői szerződés megszűnik.

Az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül – ideértve a Számlás Előfizető által a Rendszeres feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is.
A korábbi határozott idejű szerződés egyenlegfeltöltéskor megszűnik és ezzel egy időben változatlan hívószámmal új előfizetői jogviszony jön létre. Egyenlegfeltöltés esetén az érvényességi idő (Kártyás szerződés időtartama) az alábbiak szerint alakul:

a) Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét, és a feltöltőkártya által biztosított érvényességi idő hosszabb vagy azonos, mint a feltöltés előtti Kártyás Előfizetői Szerződés időtartamából hátralévő idő volt, akkor az új Kártyás Szerződés tartama megegyezik a feltöltéshez használt feltöltőkártya érvényességi idejével.
b) Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét, és a feltöltőkártya által biztosított érvényességi idő rövidebb, mint a feltöltés előtti Kártyás Előfizetői Szerződés időtartamából hátralévő idő volt, akkor a Kártyás Szerződés határozott időtartama nem módosul.

Egyenlegfeltöltési lehetőségek:

- Feltöltőkártyákkal, melyekről bővebb leírást a Kártyás Díjszabás tartalmaz;

- Rendszeres feltöltés szolgáltatással, melyről bővebb leírást a Díjszabások tartalmaznak.

A Kártyás Előfizetés érvényességi idején belül – a hívószám megtartásával – Előfizetői Szerződés köthető számlás szolgáltatási csomagra az ÁSZF rendelkezései szerint, az egyszeri csatlakozási díj megfizetése nélkül (áttérés kártyásról számlás előfizetésre).

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Yettel kötelezettséget vállal arra nézve, hogy az elektronikus hírközlő hálózata működtetése, karbantartása és ellenőrzése során a Szolgáltatás Előfizetők általi igénybevétele révén keletkezett és tudomására jutó adatokat, információkat (jelen pont tekintetében a továbbiakban „Előfizetőhöz köthető információ") a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza. Kivételt jelentenek azok az esetek, ahol a jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Yettelre, vagy kifejezetten megteremti a jogalapját az eltérő kezelésnek.

Az Előfizetőhöz köthető információ megfelelő kezelése érdekében a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket a Yettelnek úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy ezen információk az arra feljogosítottak számára hozzáférhetőek legyenek, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen.

A Yettel vállalja, hogy megtesz minden szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy Előfizetőhöz köthető információt az általa működtetett elektronikus hírközlő hálózat műszaki lehetőségei szerint megőrizze.

Amennyiben az Előfizetőhöz köthető információ a Yettel szerződésszegésére tekintettel kerül jogosulatlan harmadik személy birtokába, a Yettel az Előfizetőt ért kárért az ÁSZF 7.3. pontjában („A kártérítési eljárás szabályai") írtak szerint felel az Előfizető felé. Az ÁSZF 2. számú melléklete részletes információkat tartalmaz a szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.

A Yettel a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az Előfizető adatait annak az Előfizetői Szerződésben adott nyilatkozata szerint kezeli. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Yettel Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálata (1220) felhívásával díjmentesen módosíthatja.

A Yettel biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető rendelkezhessen előfizetői hívószámáról, azaz hívószámának a hívott fél készülékén történő kijelzését saját akarata szerint szabályozhassa. A hívószámküldés letiltása történhet általánosan valamennyi hívásra kiterjedően vagy hívásonként is.[3]

[3] Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hangposta szolgáltatásban „visszahívás", a „válaszadás az üzenetre", az „üzenet továbbadása" és az „üzenet küldése" funkciók igénybevétele, valamint az ÁSZF Díjszabás mellékleteiben megjelölt rövidszámon elérhető ügyfélszolgálati és tájékoztató telefonszámok hívása esetén a hívószám-küldés letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani.

Az általános tiltást az Előfizető kérésére a Yettel biztosítja, illetve bizonyos készülékek szintén adnak erre lehetőséget a Yetteltől függetlenül (bővebb információt a készülékek használati utasítása tartalmaz).

Az Előfizető hívásonként is letilthatja hívószámának küldését a GSM-szabvány (GSM 02.30 6.1.0 verzió, 1997-es kiadás) szerinti GSM-kóddal. A hívószám elküldését **tiltó GSM-kódot** a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban:

#31#telefonszám (például #31#06201234567), majd meg kell nyomni a hívásindító gombot a híváshoz.

Abban az esetben, ha az Előfizető kérésére a Yettel általános hívószámküldés-tiltást aktivált, az Előfizető hívás előtt a GSM-szabvány szerinti GSM-kóddal engedélyezheti hívószámának elküldését. A hívószám küldését **engedélyező GSM-kódot** a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban:

***31#telefonszám** (például *31#06201234567)**,** majd meg kell nyomni a hívásindító gombot a híváshoz.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Yettel a számlatartozás behajtását egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Yettel másik távközlési szolgáltatónak átadja.

A Yettel az Eht. alapján jogosult bármely távközlési szolgáltatónak, illetve a törvény alapján létrehozott adatbanknak átadni az Előfizető EESZ-ben megadott személyes adatait az alábbi esetekben:

- amennyiben az Előfizető számlatartozása miatt a Yettel az Előfizetői Szerződést felmondta, illetve ha a Szolgáltatást részben vagy egészben korlátozta;
- ha az Előfizető számlatartozása miatt a Yettel bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- ha az igénylő, illetve az Előfizető károkozás céljából a Yettelt megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik, így különösen ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.

Az előfizetői adatok továbbításának egyéb feltételeit az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

Ügyfélszolgálati jelszó

A Yettel az Előfizetőre vonatkozó, a Szolgáltatással összefüggésben álló tájékoztatást

- telefonon, illetve
- e-mailben (a yettel.hu oldalon található elektronikus űrlap használata esetén)

kizárólag a helyes jelszó megadása esetén ad.
Telefonhívás esetén a jelszó megadása történhet a készülék számbillentyűzetének használatával; míg személyes (Értékesítési Ponton történő) ügyintézés esetén számbillentyűzet (PIN-pad) használatával.

Nem szükséges jelszó megadása,

- ha a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálatának ügyintézője által bekért, a Yettel rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok helyesen kerülnek megadásra;
- ha az Értékesítési Ponton történő személyes ügyintézés esetén az Előfizető magát személyazonosító okmányával azonosítja, vagy az Előfizető meghatalmazottja jár el írásos meghatalmazás alapján;
- ha az e-mail legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással van ellátva, illetve ahhoz azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel ellátott elektronikus dokumentumot csatoltak.

A Yettel az Értékesítési Ponton történő személyes ügyintézés esetén a jelszó ismeretében, személyazonosító okmány bemutatása nélkül biztosítja az ügyintézést azon esetekben, amikor az Előfizető részéről írásbeli nyilatkozat megtételére nem kerül sor.

A Yettel az alábbi Ügyfélszolgálati jelszó-típusokat különbözteti meg, melyekről bővebb információ az 1.6.1. pontban található:
- Kártyaszintű jelszó
- Ügyfélszintű jelszó

A jelszót a Yettel az adatvédelemre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezeli, módosítása pedig csak az Előfizető hozzájárulásával történhet meg. A jelszót az Előfizető saját érdekében köteles titkosan kezelni.
Amennyiben az Előfizető elfelejti a jelszavát, kizárólag személyesen kérhet új jelszót (jelszómódosítás). A Yettel nem vállal felelősséget az abból adódó károkért, hogy a jelszó illetéktelen személy tudomására jutott vagy a változtatás a lentiekben részletezett, Kártyaszintű jelszó kikapcsolását követően került végrehajtásra.

Kártyaszintű jelszó kikapcsolása:
A Kártyaszintű jelszó kikapcsolását kizárólag egyéni (lakossági) és „kisvállalkozóknak” szóló kereskedelmi ajánlattal rendelkező üzleti Számlás és Kártyás Előfizetők kérhetik. A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Yettel az érintett hívószámról a Telefonos Ügyfélszolgálatra érkező hívás során megadott változtatásokat (pl. szolgáltatás-megrendelés/lemondás) jelszó megadása nélkül elvégzi. **A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Yettel nem vállal felelősséget az így megadott változtatások elvégzéséből fakadó esetleges Előfizetőt ért következményekért!**
A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása, illetőleg ismételt bekapcsolása kérhető szerződéskötéskor vagy az Előfizető azonosítását követően a szerződéses időtartam alatt a Yettel Értékesítési Pontjain, valamint Telefonos Ügyfélszolgálaton.
A Kártyaszintű jelszó kikapcsolt állapota esetén is csak jelszó megadása mellett végezhető el az adott előfizetői jogviszony telefonon keresztül történő megszüntetése (12.4. pont), új jelszó megadása vagy jelszómódosítás.

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Yettel az ÁSZF 2. számú mellékletében rendelkezik az általa kezelt adatok fajtáiról, tárolásuk és esetleges továbbításuk céljáról, időtartamáról.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Yettel az ÁSZF 2. számú melléklete útján tájékoztatja Előfizetőit az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

Az Előfizető 2011. november 1. előtt megtett nyilatkozatait a Yettel érvényesnek és megadottnak tekinti.

11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése

A Yettel az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az EESZ-ben adott hozzájárulása szerint kezeli. Távollevők közötti szerződéskötés (2.1.2. és 2.1.3. pontok) esetén a Yettel az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés (2.1.4. pont) esetén a Yettel az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig az Előfizető korábbi rendelkezése szerinti módon kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Yettel a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Expressz regisztráció (2.1.2. pont) esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) keresztül, ügyintéző segítségével, valamint Yettel Fiókban van lehetőség.

Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 2. számú mellékletben foglalt „Adatkezelési tájékoztató” tartalmazza.

11.2. Számlás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése

A Yettel a Számlás Előfizető részére kiállított számlához csatolja a fizetendő díjakat megfelelő bontásban feltüntető mellékletet (*„tételes számlamelléklet”*).
A tételes számlamellékletnek tartalmaznia kell a hálózaton belüli, a más mobilrádiótelefon-hálózatba (szolgáltatónként), illetve a nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokba irányuló hívásokat (szolgáltatónként). A tételes számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd- és nem beszédcélú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjképzési időszakokat és kedvezményeket is.

A hívó Előfizető számára díjmentes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jeleníthetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

Amennyiben a Számlás Előfizető kéri, a Yettel köteles a fentinél részletesebb számlamellékletet csatolni (*hívásrészletező*), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó részletes kimutatást. A hívásrészletező tartalmáról, valamint az annak kapcsán megtehető adatkezelési nyilatkozatról az ÁSZF 2. számú melléklet (Adatkezelési tájékoztató) VI. fejezetében található információ.

A hívásrészletező típusai:
- rendszeres hívásrészletező, amely a megrendelést követően elkészített valamennyi számláról kiállításra és kiküldésre kerül a Számlás Előfizető részére visszavonásig.
- eseti hívásrészletező, amely egy meghatározott számlázási ciklusról, legfeljebb 2 évre visszamenőleg kerül kiállításra és kiküldésre az igényléstől számított 15 napon belül az Előfizető kérésére.

A hívásrészletezőt ingyenesen, egyéni számlás Előfizető részére havonta egy alkalommal – döntésétől függően nyomtatott vagy elektronikus formában –, más számlás Előfizetőinek elektronikus formában biztosítja a Yettel. Ezt követően, illetve ezen felül a másolatokat (számlamásolat stb.) és hívásrészletezéseket a Yettel a hatályos Számlás Díjszabásban meghatározott díj ellenében, postai úton küldi meg az Előfizetőnek.

Bármilyen, a nyilatkozatban foglalttól eltérő számlát, hívásrészletezőt, másolatot – az Eht. korlátai között – térítés ellenében bocsátja rendelkezésre a Yettel.

A hívásrészletező igényléséről az Előfizető:
- a szerződéskötéskor vagy
- később, az előfizetői jogviszony tartama alatt bármikor nyilatkozhat.

A hívásrészletező igényelhető:
- személyesen a Yettel Értékesítési Pontjain,
- jelszó segítségével a Yettel Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220), valamint
- az eseti hívásrészletező kivételével a Yettel Fiókon keresztül.

11.3. Kártyás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése

A Yettel a **Kártyás Előfizető** részére Gyűjtőszámlát állít ki a kártyás ciklus (naptári hónap) egyszeri és forgalmi költéseiről napi bontásban összesítve, azon kívül további tételes számlamelléklet nem igényelhető – mely feltételt a Kártyás Előfizető a szerződéskötéskor elfogad.

A Kártyás Előfizető jogosult hívásrészletezőt (*„kártyás hívásrészletező”*) igényelni az alábbiak szerint.

A Kártyás Előfizető kérésére, lezárt kártyás ciklusról a Szolgáltató utólag, eseti jelleggel kártyás hívásrészletezőt bocsát rendelkezésére az igényléstől számított 15 napon belül.
A kártyás hívásrészletező a Telefonos Ügyfélszolgálaton és a Yettel Értékesítési Pontjain (Yettel Ügyfélszolgálati pontokon és Yettel Értékesítési Partnereken) keresztül igényelhető és az adott kártyás ciklus vonatkozásában feldolgozott forgalmi adatokat tartalmazza.

A díjmentesen hívható, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jelennek meg a kártyás hívásrészletezőn. A hívásrészletező tartalmáról, valamint az annak kapcsán megtehető adatkezelési nyilatkozatról (kitakart/nem kitakart hívásrészletező) az ÁSZF 2. számú melléklet (Adatkezelési tájékoztató) VI. fejezetében található információ.
A kártyás hívásrészletező legfeljebb 2 évre visszamenőleg igényelhető – megfelelő azonosítást követően (a hívószámhoz tartozó kártyaszintű jelszó vagy a Yettel-azonosítóhoz tartozó ügyfélszintű jelszó segítségével) a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, valamint személyes ügyfél azonosítást követően az Értékesítési Pontokon.

A kártyás hívásrészletezőt a Szolgáltató kártyás ciklusonként egyszer díjmentesen, a fentiek szerint biztosítja az Előfizető részére. Ezt követően, illetve ezen felül a másolatokat a Szolgáltató a hatályos Kártyás Díjszabásában meghatározott díj ellenében, postai úton küldi meg az Előfizetőnek.

11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása

Az az Üzleti Előfizető, aki a szerződéskötéskor úgy nyilatkozott, hogy ő KKV-nak minősül és kérte az Egyéni Előfizetőre vonatkozó szabályok alkalmazását, ezen nyilatkozatának visszavonására – amennyiben határozott idejű szerződést kötött – a határozott idejű szerződés lejártával van lehetősége. Egyéb esetben tarifacsomag-váltással egybekötve írásban, a Yettel elfogadása mellett van lehetőség e nyilatkozat módosítására.
Az Egyéni Előfizetőkénti kezelésre vonatkozó nyilatkozat megváltoztatására az Előfizetői Szerződésnek az üzleti előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint módosításával együtt van lehetőség.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1. A Szolgáltató vagy az előfizető általi szerződésmódosítás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Yettel által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás

12.1.1.1. A felek az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF-ben és a jogszabályokban megfogalmazott korlátozásokkal kétoldalúan (közös megegyezéssel) bármikor módosíthatják.

12.1.1.2. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosításának minősül, ha a Yettel az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén a 12.1.3. pontban foglalt módon az ÁSZF és/vagy az EESZ módosítására irányuló ajánlattal a tervezett hatálybalépés előtt kellő időben megkeresi, és az Előfizető a Yettel által küldött ajánlatban foglalt határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozik.

12.1.1.3. A Yettel kétoldalú szerződésmódosításra irányuló ajánlata szóban és írásban (a 2.1.1.-2.1.3. és 2.1.5. pont szerint) kötött EESZ esetén csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

12.1.1.4. A Yettel által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítási ajánlat elfogadásához az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartása szükséges. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető előzőek szerinti nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele, előfizetői jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése mint ráutaló magatartás, elfogadásnak nem tekinthető, az Előfizetői Szerződés változatlan feltételekkel marad hatályban.

12.1.2. A Yettel általi egyoldalú szerződésmódosítás

12.1.2.1. Az EESZ egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

12.1.2.2. A Yettel jogosult az Előfizetői Szerződés részét képező jelen ÁSZF-et (ideértve annak mellékleteit is), illetve az Előfizetői Szerződést - az EESZ-re kiterjedően - egyoldalúan módosítani. Mivel az Eht. a Yettel jelen pontban foglalt egyoldalú szerződésmódosítását általános jelleggel teszi lehetővé, azaz nem határoz meg és nem ír elő konkrét szerződésmódosítási eseteket, amikor az egyoldalú szerződésmódosításra sor kerülhet, az egyoldalú szerződésmódosítást a Yettel általános jelleggel alkalmazza. Az Előfizetők teljeskörű tájékoztatása érdekében a Yettel az alábbiakban meghatároz mégis néhány szerződésmódosítási esetkört, amikor az egyoldalú szerződésmódosításra jellemzően, de nem kizárólagosan sor kerülhet:

a) jogszabályváltozás vagy hatósági vagy bírósági döntés esetén, a jogszabályváltozásban, a hatósági vagy bírósági döntésben foglaltaknak való megfelelés vagy ezek végrehajtása érdekében;
b) az adminisztratív jellegű módosítások végrehajtása (pl. elírások javítása, a közérthetőséget szolgáló érdemi tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások) esetén, amely módosítások nem tartalmazhatnak az Előfizető számára hátrányos rendelkezést és az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben nem módosíthatják;
c) az Előfizetői Szerződés megkötésére, megszűnésére vagy módosítására vonatkozó rendelkezések módosítása esetén;
d) a hibaelhárításra vagy a panaszkezelésre, továbbá az ügyfélszolgálat működésére vonatkozó rendelkezések módosítása esetén;
e) a Műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás esetén;
f) az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás kivezetése vagy megszüntetése (pl. tarifacsomagok, szolgáltatások, opciók megszüntetése a jövőre nézve) esetén;
g) a Szolgáltatás jellemzőinek (így különösen a tarifacsomag tartalmára és jellemzőire, az igénybevételi feltételekre, az adatforgalmi korlátozásokra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre vonatkozó rendelkezések) módosítása esetén;
h) a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések módosítása esetén;
i) a Szolgáltatás díjainak, a díjszabás, a számlázás vagy a díjfizetés szabályainak, a kötbérre vagy kártérítésre vonatkozó rendelkezések módosítása vagy új díjak bevezetése esetén, ideértve azt is, ha a díjazási struktúrák átalakulására kerül sor, amely utóbbi esetben a Yettel bizonyos szolgáltatások, vagy azok egyes elemeinek további nyújtását meghatározott díjfizetéshez, külön díjhoz kötheti.

12.1.2.3. A Yettel fentiek szerinti egyoldalú szerződésmódosítása esetén – az ÁSZF 12.4.2.2. ponttal összhangban - az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani a Yettel egyoldalú szerződésmódosítás tárgyában megküldött értesítésének a kézhezvételétől számított 45 napon belül, kivéve abban az esetben:

a) ha a Yettel egyoldalú szerződésmódosítása következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) a Yettel egyoldalú szerződésmódosítása adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) az egyoldalú szerződésmódosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

12.1.2.4. Az ÁSZF, az Előfizetői Szerződés és az EESZ új módosított rendelkezései a hatálybalépésük időpontjában kiegészítik vagy felváltják a korábban hatályos rendelkezéseket.

12.1.3. Értesítés és egyéb rendelkezések a Yettel által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra

12.1.3.1. A Yettel legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőket az Előfizetői Szerződésmódosításáról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint Értékesítési Pontjain közzéteszi a módosítást.

12.1.3.2. Az értesítés az alábbiakat tartalmazza:

a) Az ÁSZF módosított feltételeinek pontos megjelölését;
b) A módosítások lényegének rövid leírását;
c) A módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) A közzétett ÁSZF elérhetőségét;
e) A módosított díjakat, vagy a szolgáltatás csökkentett mennyiségét – szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve - amennyiben Yettel az előfizetői szolgáltatások díjat módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti;
f) A feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amennyiben az egyoldalú szerződésmódosítás ilyenen alapult;
g) az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti, akkor a Yettelt a jelen értesítési kötelezettség nem terheli. Amennyiben a változás meglévő előfizetőt érint, akkor a Yettel az érintett előfizető(k)nek küld értesítést az új szolgáltatás bevezetéséről.

12.1.3.3. A Yettel a módosításról az előfizetőit tartós adathordozón értesíti. A Yettel választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) postai úton az Előfizető által megjelölt postacímre;
b) számlalevél mellékletben;
c) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
elektronikus tárhely útján – az elektronikus tárhelyen elhelyezett dokumentum esetén a Yettel az Előfizetőt külön SMS-ben értesíti.
d) egyéb, a hírközlési törvény szerint tartós adathordozónak minősülő módon.

12.1.3.4. A Yettel által küldött elektronikus levelet, illetve a tartós tárhelyen történő dokumentumelhelyezésről szóló SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

12.1.3.5. Amennyiben az elektronikus levélben, illetve a tartós tárhelyen történő dokumentumelhelyezésről szóló SMS értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Yettel legalább 2 alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Yettel az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

12.1.3.6. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Yettel az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

12.1.3.7. A Yettel által tértivevényes küldeményként küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

12.1.3.8. Az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a 12.4.2.2. A) pontban foglalt feltételek mellett felmondási jog illeti meg.

12.1.4. Az előfizetői hívószám Yettel általi megváltoztatása

12.1.4.1. A Yettel jogosult az Előfizető hívószámát – műszaki vagy forgalmi okokból a hatóság által igazoltan szükséges esetben–, illetve a jogszabályi előírásnak való megfelelés végett megváltoztatni. Erről, valamint az ezzel kapcsolatosan az Előfizetőre háruló teendőkről a Yettel 30 nappal korábban írásban értesítést küld az Előfizetőnek, amelyben tájékoztatja az Eszr. 15. § (4-5) bekezdésében meghatározott jogairól. A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető kérheti, hogy a Yettel a korábbi hívószámon az új előfizetői hívószámról 60 napig térítésmentesen – a Yettel szövegkészletéből az Előfizető által választott szöveggel –tájékoztatást adjon, továbbá hogy a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz.

12.1.4.2. A Yettel a tőle elvárható lehetséges legrövidebb időn (de legkésőbb 10 naptári napon) belül a számváltozást a tudakozóban átvezeti, továbbá mindaddig tájékoztatást ad a hívószám megváltozásáról Telefonos Ügyfélszolgálatán, ameddig azt nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb a hívószám megváltoztatásától számított egy évig.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. Előfizetői adat(ok) módosítása

Az EESZ-ben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Yettel az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át, amely szabályok megfelelően irányadók az Egyéni Előfizetők által a https://e-bejelento.gov.hu/ weboldalon üzemeltetett Adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján előterjesztett, előfizetői adatokban bekövetkezett változások miatti szerződés-módosítási igényekre is.

12.2.2. Átírás (változás az Előfizető személyében)

Az Előfizető nem írathatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Yettel írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy előfizetői jogviszonyát a Yettel hozzájárulásával más személyre ruházza át (átírás). Az Előfizető személyének megváltozását a Yettel Értékesítési Pontjain a felek személyes jelenlétében és abban az esetben lehet átvezetni (átírást kezdeményezni), ha:

- az aktuális havi előfizetési díj,
- a forgalmi díj,
- az átírás adminisztrációs díja (átírási díj), valamint
- az egyéb felmerülő díjak (pl. amennyiben az átírandó előfizetés határozott időtartamú és a határozott időtartam átvállalásra nem kerül sor, az EESZ-ben rögzített idő előtti megszüntetési díj)

kiegyenlítése megtörtént.

Az Előfizető az átírás elvégzésének időpontját megelőző időszakra vonatkozó számla összegét köteles a Yettelnek megfizetni – függetlenül attól, hogy a számla kibocsátására az átírást megelőzően, vagy azt követően kerül sor.

Ha az Előfizető olyan tarifacsomaggal, illetőleg kiegészítő szolgáltatással rendelkezik, melynek értékesítése lezárásra került, akkor az átírás feltétele az is, hogy az új Előfizető egy értékesítés alatt álló tarifacsomagot jelöljön meg.

Amennyiben az új Előfizető a Yettellel másban nem állapodik meg, az átírást követően jogviszonyára az új előfizetők esetén alkalmazott magasforgalmi összeghatárt (5.2.4. pont) állítja be.

Amennyiben a Számlás Előfizető Univerzális egyenlegén a Yettel által biztosított Hitelkeretnél:
- magasabb összeg áll rendelkezésre, akkor az átírás automatikusan magában foglalja az egyenleg átruházását is.
- alacsonyabb összeg áll rendelkezésre, az Előfizető köteles a Hitelkeretből felhasznált összeget az átírást megelőzően kiegyenlíteni.

Ha a Kártyás Előfizető Univerzális egyenlegén 0 Ft-nál
- magasabb összeg áll rendelkezésre, akkor az átírás és a Felhasználó általi szerződéskötés automatikusan magában foglalja az egyenleg átruházását is.
- alacsonyabb összeg áll rendelkezésre, az Előfizető köteles a felhasznált összeget az átírást, illetve a Felhasználó általi szerződéskötést megelőzően kiegyenlíteni.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat, és az Előfizetői Szerződést a Yettellel megköti.
Az átírás feltétele
- az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötése,
- a Yettel mindenkor érvényes Díjszabásában az átírás mint szolgáltatás igénybevételéért felszámított egyszeri adminisztrációs díj kiegyenlítése,
- az Előfizető hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéseinek száma az átírással nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizető esetén a 10 db-ot, Üzleti Előfizető esetén az 50 db-ot; továbbá az, hogy
- az új Előfizető megfeleljen a Yettel által támasztott feltételeknek.

Átíráskor egyszeri csatlakozási díj nem kerül felszámításra.

Mindaddig, amíg az átíráshoz a Yettel nem járult hozzá, az eredeti Előfizető változatlanul felelős az Előfizetői Szerződés teljesítéséért és az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségek bármilyen megszegéséért.

A Yettel az átírást a fenti feltételek teljesülése esetén 15 napon belül elvégzi.

12.2.3. Áttérés

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Yettel által a mindenkor hatályos Díjszabásokban meghatározott feltétek szerint és időpontban fizetési módot váltani (áttérés). Amennyiben az Előfizető Számlás Előfizetésről hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetésre kíván áttérni, úgy erre csak akkor van lehetősége, ha a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéseinek száma az áttéréssel nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizető esetén a 10 db-ot, Üzleti Előfizető esetén az 50 db-ot.

12.2.4. Tarifacsomag-váltás

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt – amennyiben az EESZ ezt lehetővé teszi – a Díjszabásokban meghatározott feltételek szerint és időponttal kérheti tarifacsomagjának módosítását.

12.2.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Yettel honlapján feltüntetett módokon (melyekről a Telefonos Ügyfélszolgálat is tájékoztatást nyújt) és a Díjszabások alapján rendelhet meg és mondhat le kiegészítő szolgáltatás(oka)t. A megrendelés és lemondási módok a későbbiekben nem az ÁSZF részeként kerülnek meghatározásra. A kiegészítő szolgáltatások megrendelését, lemondását a Yettel az Előfizető által kezdeményezett EESZ módosításának tekinti.

12.2.6. Hívószám cseréje

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti hívószáma cseréjét. A hívószám cseréjére továbbiakban a 12.1.4. pont szabályai megfelelően irányadók.

12.2.7. SIM-kártya vagy eSIM cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti SIM-kártyája vagy eSIM cseréjét vagy pótlását.
A SIM kártya vagy eSIM cseréje vagy pótlása esetén a korábban használatba adott SIM kártya vagy eSIM használati joga is az Előfizetőnél marad azzal, hogy a SIM kártya vagy eSIM cseréjét, pótlását követően az Előfizető elérhetőségét csak az Előfizetőnek használatra átadott új SIM-kártya vagy eSIM biztosítja.
A korábbi, az Előfizető elérhetőségét már nem biztosító SIM-kártya vagy eSIM használatának másnak történő átengedése esetén az ebből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

12.2.8. Yettel TV Szolgáltatás megrendelése

A Yettel TV Szolgáltatás megrendelése az Előfizetőnek a Yettellel fennálló Előfizetői szerződése Előfizető által kezdeményezett módosításának minősül.

12.2.9. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása

A felek az Előfizetői Szerződés Előfizető kezdeményezésére történő módosítás egyéb eseteiről is megállapodhatnak.
Ide tartozik különösen, ha az Előfizető meglévő Előfizetői Szerződése kapcsán hűségvállalást kíván tenni. Ekkor a felek a 2.1.1. és 2.1.3. pontokban foglaltakat alkalmazzák, de nem kerül sor a 2.5. pontban foglalt rendelkezés alkalmazására.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Általános rendelkezések

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Yettel az Előfizetői szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Yettelnek még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát. A megszűnés előtt generált, de a Yettel által csak később feldolgozott forgalom után járó díjat a Yettel jogosult 1 éven belül kiszámlázni. Az Előfizető köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett időpontig ezeket az összegeket csakúgy, mint a külföldi hálózatból indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Yettel által megelőlegezett díját. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri díj nem jár vissza.

A **Számlás Előfizető** által feltöltött, fel nem használt Univerzális egyenleget a Yettel az érintett hívószám tekintetében fennálló egyéb tartozások – így különösen számlatartozás, idő előtti megszüntetési díj, illetve egyéb szerződésben meghatározott díjak – kiegyenlítésére fordítja, az ezt meghaladó összeget az Előfizető kérése esetén, annak beérkezését követő legfeljebb 30 napon belül postai úton vagy banki átutalással visszatéríti. A Számlás Előfizető a visszatérítést a Yettel 1.2. pontban meghatározott

központi címére küldött postai levélben kérheti a számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vagy a Yettel azonosító és bankszámlaszám megadásával.
Amennyiben az Előfizető az EESZ-ben vagy a 7.1.1. pontban, a kedvezmény igénybevételéhez meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy köteles megfizetni az EESZ-ben meghatározott idő előtti megszüntetési díjat illetve egyéb kötbér, vagy kötbér jellegű díjat a Yettel részére - mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet.

A **Kártyás Előfizető** által feltöltött, de fel nem használt egyenleget a Yettel az Előfizető kérésére visszatéríti („Kártyás visszatérítés"). Kivételt képez ez alól, ha a hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetés megszüntetésére a 12.3.2.2. C) pont szerinti megtévesztés alapján, vagy az 5.3.1. pont szerinti felfüggesztést követően kerül sor.

A Kártyás Előfizető a megszűnést követően legfeljebb az elévülési időn (1 év) belül terjesztheti elő a Kártyás visszatérítési kérelmét – azaz a kérelemnek ezen időn belül a Yettelhez meg kell érkeznie.

A Kártyás visszatérítési kérelemnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
- a visszatérítéssel érintett, megszűnt Kártyás hívószám;
- Kártyás Előfizető neve és lakcíme (nem Értékesítési Ponton közölt igény esetén születési helye és ideje, valamint édesanyja leánykori neve megadása is szükséges);
- kártyaszintű jelszó (Értékesítési Ponton közölt igény esetén);
- Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztüli igény esetén személyi igazolvány száma/útlevél száma;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
    - magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy készpénzben a Yettel saját tulajdonú üzleteiben.
- a Kártyás Előfizető aláírása (írásos igénylés esetén).

A Kártyás visszatérítési kérelem benyújtásának módjai:
- bruttó 20.000 Ft alatti egyenleg esetén az 1.2. pontban foglalt írásos csatornákon, vagy a Yettel Értékesítési Pontjain és Telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül;
- bruttó 20.000 Ft vagy azt meghaladó egyenleg esetén a Yettel Értékesítési Pontjain és Telefonos Ügyfélszolgálatán.

A Yettel a Kártyás visszatérítés elvégzését a kérelem közlésétől számított 30 napon belül biztosítja.

A Yettel a hívószámot az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 180 napon belül nem rendeli más Előfizetőhöz.

Üzleti Előfizetők 20-as SHS kódú hívószámát a Yettel - erre irányuló kérelemre - az adott hívószámú Előfizetői Szerződés megszüntetését követően, a fenti időtartamon belül jogosult azon személyhez, mint Előfizetőhöz rendelni, aki a hívószámnak az Előfizetői Szerződés megszűnését megelőzően általa történt használatát valószínűsíti (pl. a SIM kártya bemutatásával).

12.3.2. Speciális rendelkezések

A Yettel részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt eredménytelen határidőt vagy a felmondási idő utolsó napját követő napon szűnik meg.

A Yettel a felmondást tartalmazó levelet postai úton igazolható módon küldi meg az Előfizető részére – kivéve, ha az Előfizetővel megállapodott a felmondás elektronikus úton történő megküldéséről. A felmondás (mint értesítés) kézbesítésének hitelt érdemlő igazolása tekintetében a 12.1.3. pont szabályai értelemszerűen kerülnek alkalmazásra,

azzal az eltéréssel, hogy a postai úton küldött felmondás keltétől számított tizenötödik naptári napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy a Yettel az értesítési kötelezettségének eleget tett.

A Yettel részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell:
- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről, a szerződésszegés megszüntetéséről való tájékoztatásról, és ennek következményeiről.

12.3.2.1. Szolgáltató általi rendes felmondás

A Yettel az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani (rendes felmondás).

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy tilos az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely szolgáltatást harmadik személy(ek) részére részben vagy egészben továbbértékesíteni a Yettel előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségét megszegi, tudomásul veszi, hogy a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződést – annak korlátozását követően – rendes felmondással megszüntetni, és amennyiben a Yettelnek bármilyen kára származott az Előfizető szerződésszegő magatartásából, ezt a Yettel jogosult érvényesíteni. A kártérítési igény szempontjából az Előfizetői Szerződésben kikötött igények, valamint a szerződésszegő magatartás miatt felmerülő károk érvényesíthetők.

Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget együttműködési, tájékoztatási, valamint változás-bejelentési kötelezettségének, a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

12.3.2.2. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

A) Az Előfizető szerződésszegése esetén

Amennyiben
- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Yettel hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé, hogy a Yettel a bejelentett vagy az általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- az Előfizető a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevétele során a jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, vagy
- Üzleti Előfizetővel szemben felszámolási, csődeljárás, vagy végelszámolási eljárás indul, vagy
- az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán vagy eSIM-en bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Yettelnek egyéb módon kárt okoz, és azt a Yettel jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya vagy eSIM rendeltetésellenes használatát.

a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a felszólítás ellenére sem szünteti meg a jogsértő állapotot.

Amennyiben a Yettel általi rendkívüli felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és ezt igazolja a Yettel felé, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Yettel részéről történő felmondással.

B) Az Előfizető díj nemfizetése esetén

A Yettel a **Számlás Előfizetői Szerződést** a felmondásban megjelölt, de legalább 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlítette ki az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem.

A Yettel jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás fennállása nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként teljesülnek.

A Yettel a Szolgáltatás megszüntetése helyett felajánlhatja a Számlás Előfizetés cseréjét Kártyás Előfizetésre.

Amennyiben az Előfizető a Yettellel kötött külön megállapodása alapján beszerzései, különösen készülék- és tartozékvásárlása vonatkozásában halasztott fizetésre jogosult, a Yettelnek jogában áll lefolytatni a Szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetén alkalmazott eljárást. Ennek következtében felmondhatja az Előfizető szerződéseit, amennyiben az Előfizető a Yettel jogkövetkezményekre figyelmeztető fizetési felszólítása ellenére, az abban meghatározott időpontig sem fizeti meg a beszerzésekből eredő tartozásait.

C) Megtévesztés esetén

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Yettelt lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Yettel jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást az 5.3.2. pont szerint felfüggeszteni.

Amennyiben a Kártyás Előfizető a hanghívásra alkalmas SIM kártyáját vagy eSIM-et a Yettel előzetes tájékoztatása nélkül átadja más személynek (Használó), úgy ez megtévesztésnek minősül és a Yettel az előfizetői szerződést 5 napos felmondási idővel felmondja, melynek tartamára a Szolgáltatást az 5.2.5. szerint korlátozhatja.

D) A Yettel a hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondja, amennyiben

a) az Előfizető az előfizetését továbbértékesíti;
b) a Yettel által a szerződés megkötésének évfordulóján, majd azt követően évente az évforduló napjáig elvégzett, Hatósági nyilvántartáson alapuló, az Előfizető, illetve a Használó személyazonosítására szolgáló adatait érintő egyeztetése nem megfelelő eredménnyel zárul;
c) az erre jogszabályi felhatalmazással rendelkező rendvédelmi szerv nemzetbiztonsági vagy közbiztonsági okból jelzéssel él a Yettel felé;
d) az Előfizető az adategyeztetési kötelezettségét a szerződés évfordulójának napját követő 5. napig nem teljesítette.

E) Ügyfélszolgálattal összefüggő visszaélés esetén

Az Eht. 134. § (6) bekezdés d) pontjának alkalmazásával Szolgáltató jogosult az Előfizető valamennyi Előfizetői Szerződését 15 napos határidővel felmondani és hűségvállalás esetén az idő előtti megszüntetésből eredő további jogkövetkezményeket érvényesíteni,

amennyiben Előfizető az 1.2., illetve 1.3. pontok szerinti ügyfélszolgálati elérhetőségeken, az Előfizetői Szerződésből eredő jogaival súlyosan visszaélve a Szolgáltató ügyintézőit

- zaklatja, megfenyegeti,
- szexuális cselekmény végzésére felhívja vagy ilyen cselekményre ajánlkozik,
- illetve velük szemben a becsület csorbítására alkalmas kifejezést használ.

Szolgáltató az idő előtti díjat a megszüntetéssel érintett Előfizetői Szerződésre vonatkozóan kibocsátott utolsó számlában terheli ki.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Általános rendelkezések

A 12.3.1. pontban foglaltak az Előfizető általi felmondás esetén értelemszerűen alkalmazandók.

Az Előfizető csak az alábbi módokon mondhatja fel előfizetői jogviszonyát:

- **Szóban a Szerződés adminisztrációs csoport felhívásával**: a megszüntetés e módjával kizárólag azon egyéni (lakossági) előfizető élhet, aki a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) munkanapokon 9-17 óra között elérhető Szerződésadminisztrációs csoportot felhívja. Amennyiben az egyéni Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a hívás során szükséges megadnia az Előfizetéséhez tartozó ügyfélszolgálati jelszavát, a megszüntetendő előfizetői hívószámot és azt a napot, amikortól a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni (megszüntetés dátuma).
- **Személyesen** a Yettel bármelyik Értékesítési Pontján írásban, felmondó nyilatkozat aláírásával.
- **Írásban, levélben**: Amennyiben az Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a megszüntetési kérelmen szerepelnie kell a megszüntetendő előfizetői hívószámnak, a Yettel azonosítónak, a megszüntetés dátumának és az Előfizető aláírásának (üzleti, intézményi Előfizető esetében a képviseletre jogosult aláírásának).
- **Elektronikus levél útján**: Az ilyen módon benyújtott megszüntetési kérelmet legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással, vagy azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel kell ellátni, a levél tartalmára vonatkozóan pedig az előző pontban foglaltak az irányadók.

A szerződés felmondásának nem feltétele a Yettel tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatása, azonban az Előfizető az eszközre vonatkozó megállapodás alapján köteles azzal elszámolni, arra való tekintettel, hogy arra az rPtk., illetve a Ptk. szabályai irányadók. A Yettel valamennyi Ügyfélszolgálati Pontján lehetővé teszi az Előfizető számára a Yettel tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad ennek tényéről.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását – választása szerint a helyszínen haladéktalanul vagy utóbb, a már kibocsátott számla alapján – kiegyenlíteni.

Az Előfizető utóbb köteles kiegyenlíteni a felmondott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó, adott számlázási azonosítón (korábban ügyfélszám) nyilvántartott, az Előfizető által a felmondást megelőzően – esetlegesen a felmondási idő alatt – igénybe vett, azonban a Yettel által azt követően feldolgozott szolgáltatások díját, valamint az egyéb fennálló tartozások összegét a Yettel számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel.

12.4.2. Speciális rendelkezések

12.4.2.1. Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a **határozatlan idejű** Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja.
Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja – a felek eltérő megállapodása hiányában – az írásbeli felmondás Yettel által történő átvételét, illetve szóbeli felmondás esetén annak Yettellel történt közlését követő nap.

Az Előfizető az azonnali hatályú felmondás helyett hosszabb felmondási időt is megjelölhet. Az Előfizető által a megszüntetés dátumaként megjelölt nap a felmondás megérkezésétől vagy közlésétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

12.4.2.2. Előfizető általi rendkívüli felmondás

Az Előfizető az alábbi esetekben élhet rendkívüli felmondással:

A) A Yettel egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása esetén (figyelemmel az ÁSZF-ben megfogalmazott korlátozásokra), a Yettel egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésének kézhezvételétől számított 45 napon belül

B) Ha az Előfizető által bejelentett, Szolgáltatással kapcsolatos minőségi hibát a Yettel a hibajavítási határidő eredménytelen elteltét követő 15 napig nem tudja elhárítani.

C) Ha az Előfizető felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan Szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést, melynek kapcsán a Yettel valós hibaelhárítást végzett.

D) A Szolgáltatásnyújtás megkezdését követő 14 napon belüli, szolgáltatásminőségi probléma miatt a 2.5. pontban foglaltak szerint.

E) A Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén 14 napon belül indoklás nélkül az Előfizető felmondással élhet, ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött.

A felmondásnak ez esetben tartalmaznia kell:
- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (a szerződéssel egyezően);
- a szerződéskötés (vagy átvétel) dátumát;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
  - magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
  - belföldi postautalvány (rózsaszín csekk) útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.
- írásbeli felmondás esetén az Előfizető aláírását.

Az Előfizető határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt a fentiek szerint közli nyilatkozatát.
A felek közötti elszámolásra a 2.5. pont rendelkezései irányadók – azzal az eltéréssel, hogy a Yettel visszatérítési kötelezettségét 14 napon belül teljesíti.
E szabály alkalmazandó akkor is, ha az Előfizetői jogviszony módosítása során a hűségvállalásra távollevők között kerül sor (12.2.9. pont).

Az Előfizető nem jogosult a fenti A) pont szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az egyoldalú módosítás:
a) következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt. Ugyanígy nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Az Előfizető jelen pont szerinti felmondási joga kiterjed az Előfizetői Szerződésben igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás felmondására, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás felmondására.

Ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető jogszerű rendkívüli felmondásával kerül sor, úgy
- kötbérterhelés nem történik a Számlás szerződés hűségidő alatti felmondása miatt;
- kötbérterhelés nem történik a Kártyás szerződés felmondása miatt, hiszen a Kártyás Előfizető nem rendelkezik hűségidővel,
- a fel nem használt egyenleget a Yettel a Kártyás Előfizető kérésére visszatéríti („Kártyás visszatérítés” a 12.3.1. pont szerint),
- a fel nem használt Univerzális egyenlegből a Számlás hívószám tekintetében fennálló egyéb tartozások kiegyenlítését követően fennmaradt összeget a Yettel az Előfizető kérésére visszatéríti (a 12.3.1. pont szerint),
- az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Yettelhez történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek

12.5.1. Jogszabályok által rendelt további megszűnési esetek

A fenti pontokban meghatározott eseteken túl az előfizetői jogviszony az alábbi, jogszabályokban foglalt esetekben is megszűnik:

- az EESZ-ben szereplő, ellenkező kikötés hiányában a határozott idő elteltével – így például a Kártyás Előfizetés egyenlegfeltöltés hiányában,
- Kártyás Előfizetés esetén egyenlegfeltöltéssel, amely esetben a Yettel az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget jóváírja az Előfizető új egyenlegén;
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- a Yettel jogutód nélküli megszűnésével;
- a szolgáltatóváltásra és számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői Szerződés létrejöttével;
- ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek nem teszik lehetővé annak Előfizetői Szerződés szerinti teljesítését;
- ha az új Előfizetői Szerződés létesítése kapcsán a Yettel az EESZ-ben foglalt Szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó vállalását az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem tudja teljesíteni és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének újabb időpontjában, akkor az Előfizetői Szerződés a megkötésétől, vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon megszűnik. Felek az Előfizetői Szerződésben a szerződés megszűnésének napját későbbi időpontban is megjelölhetik.

A **határozott idejű Számlás Előfizetői Szerződés** esetén a Yettel a határozott idő lejártát megelőző 90 napban három alkalommal (elsősorban a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy elektronikus tárhelyen) értesíti az Előfizetőt arról, hogy határozott időtartamú Előfizetői Szerződése a meghatározott idő elteltével megszűnik, s ezzel együtt tájékoztatja a szerződés megszűnésének időpontjáról. Az értesítés tartalmazza a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatást is; illetve az Előfizetői Szerződés határozatlanná alakulásával beálló változásokat, figyelemmel arra, hogy a határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. Az Üzleti Előfizetői szerződés hívószámot tartalmazó mellékletében meghatározott határozott időtartam (hűségvállalás) lejártáról a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF jelen bekezdése szerint értesíti. A fenti rendelkezések nem alkalmazandók Kártyás Előfizetés esetén.

Szolgáltató az Üzleti Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető Üzleti szerződéseinek megszűnéséről.

12.5.2. Felek rendelkezésén alapuló további megszűnési esetek

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésére az az alábbi esetekben kerül sor, úgy
- kötbérterhelés nem történik a szerződés hűségidő alatti felmondása miatt;
- az Előfizetői Szerződés a nyilatkozat Yettelhez történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

12.5.2.1. Előfizető általi elállás Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, internetes felületen írásban, valamint jelenlévők között üzlethelyiségen kívül írásban történő szerződéskötés esetén

A speciális szerződéskötési módra (távollévők közötti és üzlethelyiségen kívüli szerződéskötésre) tekintettel az Előfizető jogosult a szerződéstől annak megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállni – feltéve, hogy a szolgáltatás nyújtása még nem kezdődött meg. Ha a Yettel az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (12.4.2.2. E) pont).

Ha az Előfizető elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Yettellel a 12.4.1. pontban szereplő módok bármelyikén.

Az elállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell a 12.4.2.2. E) pont szerinti adatokat.

12.5.2.2. Előfizető általi elállás a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének elmaradása miatt

Ha a Yettel az új Előfizetői Szerződés létesítése kapcsán a Szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó, EESZ-ben foglalt, vagy a felek megállapodásán alapuló vállalását nem teljesíti, akkor az Előfizető a Szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt jogosult az Előfizetői Szerződéstől elállni.

Ha az Előfizető elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Yettellel a 12.4.1. pontban szereplő módok bármelyikén.

Az elállási nyilatkozatnak, tartalmaznia kell a 12.4.2.2. E) pont szerinti adatokat

12.5.2.3. Megszűnés közös megegyezéssel

Az előfizetői jogviszony megszűnik legfeljebb 7 napos felmondási idővel, amennyiben erről a felek egybehangzóan, rögzített módon – szóban vagy írásban – megállapodnak, vagy kifejezetten kizárták annak a lehetőségét, hogy a határozott időtartalmú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lépjen. Ugyanígy nem lép határozatlan idejű szerződés a határozott idejű Előfizetői Szerződés helyébe és az Előfizetői Szerződés a határozott idő leteltével megszűnik, ha erről az Előfizető egyoldalúan, vagy az Előfizető és a Yettel közös akarattal a határozott idő lejártát megelőzően így állapodik meg.

12.5.2.4. Az Előfizető halála esetén követendő eljárás

Az Előfizetői Szerződést az Előfizető (természetes személy vagy egyéni vállalkozó) halála nem szünteti meg.

Az Előfizető elhalálozása esetén az öröklésre jogosult (örökös) köteles az Előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé a halottvizsgálati bizonyítvány vagy halotti anyakönyvi kivonat kiállítását követően haladéktalanul bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni. Ezt az öröklésre jogosult (örökös) a Yettel Ügyfélszolgálati Pontjain személyesen, illetve elektronikus levélben teheti meg.

Szolgáltató jogosult a már bemutatott, eredeti halottvizsgálati bizonyítványról, halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. Szolgáltató – a hagyatéki eljárás lezárultát megelőzően – öröklésre jogosultnak az elhunyt Előfizető azon közeli hozzátartozóját tekinti, aki az arra illetékes orvos által kiállított halottvizsgálati bizonyítványt vagy hatóság által kiállított halotti anyakönyvi kivonat eredeti vagy másolati példányát a jelen pontban foglaltak szerint a Szolgáltató részére bemutatja vagy megküldi. Az öröklésre jogosult (örökös) nyilatkozik arról, hogy – amennyiben alkalmazandó - a többi öröklésre jogosult (örökös) tudomásával és beleegyezésével jár el, valamint köteles a többi öröklésre jogosulttal (örökössel) megfelelően elszámolni.

A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az Előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően – az öröklésre jogosult (örökös) kérésére az öröklésre jogosult (örökösre), vagy az öröklésre jogosult (örökös) által megjelölt személyre átírja. Az Előfizető halála esetén az öröklésre jogosult (örökös) a halottvizsgálati bizonyítvány vagy halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának bemutatásával, továbbá érvényes Előfizetői Szerződés alapján személyesen kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Amennyiben az öröklésre jogosult (örökös) az Előfizetői Szerződés átírását nem kívánja, abban az esetben a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az ÁSZF 12.4.2.1. pontjában foglaltak szerint rendes felmondással, a határozott idejű Előfizetői Szerződést pedig az ÁSZF 12.5.2.3. pontjában foglaltak szerint a Szolgáltatóval közös megegyezés alapján, 7 napos felmondási idővel jogosult felmondani.

Amennyiben a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez az Előfizető halálának tényéről, de az Előfizetőnek nincs öröklésre jogosultja (örököse), vagy az öröklésre jogosult (örökös) az elhalálozás tényét a fentiek szerint nem jelenti be a Szolgáltatónak, de a Szolgáltatást mégis továbbra is igénybe veszik, abban az esetben a Szolgáltató úgy tekinti, hogy a szolgáltatás igénybevétele céljából megtévesztették, és erre tekintettel a Szolgáltatást a jelen ÁSZF 5.3.2. pontja alapján felfüggeszti és az ÁSZF 12.3.2.2. C) pontja alapján 15 napos határidővel felmondja az Előfizetői Szerződést.

Ha az öröklésre jogosult (örökös) vagy bármely más személy - az Előfizető elhalálozásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben - a Szolgáltatást használja, akkor az ahhoz kapcsolódó díjakat köteles megfizetni. Amennyiben az elhalálozás napját követően volt fizetős forgalom az érintett Előfizetésen

(Előfizetéseken), abban az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik az elhalálozás napja és a legutolsó fizetős forgalom között keletkezett havi-, forgalmi- és egyéb díjakat kiszámlázni az öröklésre jogosult (örökös) részére, abban az esetben is, ha az örökös az Előfizetői Szerződés átírását nem kívánja. Ez utóbbi esetben ezen díjakat a Szolgáltató a végelszámoló számlában számlázza ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az öröklésre jogosultat (örököst) terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak. Az átírás eredményeképpen az átírás napjától a jogutód öröklésre jogosult (örökös) válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé.

12.6. A készülékek hálózati zárának feloldása (készülék- vagy hálózatfüggetlenítés)

A Yettel a határozott idejű (hűségidő vállalásával kötött) Előfizetői Szerződés lejártát követően, vagy amennyiben az Előfizető azt jogosult a határozott idő lejárta előtt felmondani és az esetleges készülékvásárlásból eredő kedvezményekkel a felek elszámoltak, úgy az elszámolást követően a Szerződéssel együtt vásárolt készülék hálózati zárát előfizetői kérésre, díjmentesen feloldja.

A Yettel az előfizetői igénybejelentéstől számítottan haladéktalanul, de legfeljebb 5 munkanapon belül elvégzi a készülék hálózati zárának feloldását, legkésőbb úgy, hogy az esetleges felek közötti, Előfizetői Szerződés megszűnéséből eredő elszámolással egyidejűleg megtörténjen.

A Yettel kötbért fizet abban az esetben, ha e fenti határidőt elmulasztja, amelynek összege a készülék kedvezmények nélkül számított vételárának 1/60-ad része minden késedelmes nap után, de legfeljebb az Előfizető által ténylegesen megfizetett vételár összege.

Amennyiben a Yettel a hálózati zár feloldását végrehajtani nem tudja – például amennyiben a készülék gyártója a feloldáshoz szükséges szoftveres támogatást nem biztosítja vagy a gyártó már megszűnt – úgy az Előfizetőnek ezért kompenzációt fizet, az Előfizető által igénybe vett készülékvásárlási kedvezmény alapulvételével. Amennyiben azonban az Előfizetői Szerződés a határozott időtartam (hűségidő) lejárta előtt szűnt meg azért, mert az Előfizető jogosult volt az felmondani, úgy a kompenzáció összege nem haladhatja meg a megszűnéstől a határozott időtartam eredeti lejártáig még egyébként megfizetendő havidíjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam részére eső, időarányos részét.
A hálózati zár feloldásának nem végrehajthatóságáról a Yettel az Előfizetőt az igénybejelentésétől számított 5 munkanapon belül értesíti, illetőleg a fenti kötbért fizeti a kompenzáció megfizetésének elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetében is.

Amennyiben a készülék specifikációja alapján a hálózati zár feloldásának tényleges elvégzéséhez a gyártó által a Yettel rendelkezésére bocsátott adatokon kívül másik szolgáltató SIM-kártyája vagy eSIM is szükséges, úgy annak biztosítása az Előfizető felelőssége, ilyen esetben a Yettel a hálózati zár feloldásához szükséges információkat biztosítja az Előfizetőnek, de a tényleges feloldás ezen okból való elmaradásáért nem felel.

A Yettel fenntartja a jogot – figyelemmel az Eht. 163/I. § (1) bekezdésére –, hogy a 2017. október 24. napját megelőzően megkötött és akkor hatályos, határozott időtartamú előfizetői szerződéseken kívül, azaz az ezen időpontot megelőzően lejárt határozott idejű szerződéssel együtt vásárolt készülékek hálózati zárának feloldását az ÁSZF Díjszabás mellékleteiben megjelölt külön díj ellenében és a fenti eljárási szabályoktól eltérő, legfeljebb 30 napos határidőben végezze el. Ilyen készülékek esetében a Yettel fenntartja a jogot arra is, hogy a hálózati zár feloldásának késedelme, valamint rajta kívül álló okból történő nem megvalósíthatósága esetében kötbért, illetve kompenzációt nem fizet.

A Yettel vállalja az Expressz kártyás csomagokkal együtt értékesített, hálózati zárral ellátott készülékek feloldásának díjmentes elvégzését is, azonban fenntartja a jogot arra, hogy annak teljesítését 5 munkanapon túl hajtsa végre, és a hálózati zár feloldásának késedelme, valamint rajta kívül álló okból történő nem megvalósíthatósága esetében kötbért, illetve kompenzációt nem fizet.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Yettel kötelesek együttműködni, valamint az Előfizető a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről és változásokról a Yettelt köteles késedelem nélkül tájékoztatni. Ide értendők például az alábbi esetek:

- a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető köteles tájékoztatni a Yettelt a saját, vagy az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyének vagy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványában foglalt adatainak változásáról;
- a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető köteles együttműködni a saját és az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyazonosításra szolgáló adatai Hatósági nyilvántartáson alapuló egyeztetése során, melyet a Yettel a szerződés megkötésének napját követő 1 év elteltével, majd pedig az évforduló napjáig köteles lefolytatni.

Az Előfizető köteles a Yettellel közölni minden olyan adatot és információt, amely szükséges a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez.

Amennyiben probléma merül fel az Expressz csomagra kötött Előfizetői Szerződéssel (2.1.2. pont), annak adattartalmával kapcsolatban, a Yettel kérheti az Előfizetőt, hogy személyesen keresse fel bármely Értékesítési Pontját a szerződés, valamint az abból eredő jogok és kötelezettségek tisztázása érdekében.

13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Yettelnek egyéb módon kárt okoz, a Yettel ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Yettel jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. (5.2. a) pont.)

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Yettel előzetesen írásban hozzájárult.

Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobilkészülékkel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

a) veszélyeztesse a Yettel hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;
b) akár a Yettel, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. A SIM-kártyával és eSIM-mel *kapcsolatos kötelezettségek*

Az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya vagy eSIM a Yettel tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

Az Előfizető köteles a SIM-kártyát vagy eSIM-et rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező rádiótelefon-készülékben használni.

Amennyiben a SIM-kártyát vagy az eSIM-et tartalmazó készüléket ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az 5.1.2. pont szerint eljárni. Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén – amennyiben személyes adategyeztetés még nem történt – erre az Előfizetőnek nincs lehetősége. A Yettel a SIM-kártyát vagy eSIM-et az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő hívást a SIM-kártya vagy eSIM letiltása megszakítja.

A SIM-kártya vagy eSIM használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

A **hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető** a SIM kártyáját vagy eSIM-et csak abban az esetben adhatja át más természetes személy (Használó) részére, amennyiben

- a Yettelt előzetesen tájékoztatta e személy 2.2. pontban foglalt személyes adatairól (ennek menetéről pontos információ a Yettel honlapján, Telefonos Ügyfélszolgálatán és Értékesítési Pontjain kapható), **és**
- a Yettel e személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a Hatósági nyilvántartásban sikeresen ellenőrizte, és arról az Előfizetőnek visszajelzést adott.

A fentiek nem vonatkoznak arra az esetre, ha az Előfizető a SIM kártyáját vagy eSIM-et közeli hozzátartozójának adja át, így a következő személyeknek a SIM kártya vagy eSIM szabadon, bejelentés nélkül átadható:

- házastárs,
- egyeneságbeli rokon,
- örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermek,
- örökbefogadó-, mostoha- és nevelőszülő és
- testvér.

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán vagy eSIM-en bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Yettelnek egyéb módon kárt okoz, a Yettel ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Yettel jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya vagy eSIM rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

A SIM-kártya vagy eSIM az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Yettelt javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Yettelnek joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3.2. A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobiltelefont és adatátviteli eszközt használhat, amely alkalmas a Szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevételére és használatára, ennek keretében arra is, hogy a Yettel mindenkori mobil hálózati kódján/kódjain keresztül a Yettel hálózatához kapcsolódni tudjon.

Amennyiben az Előfizető a fenti kötelezettségének nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét – ideértve különösen azt az esetet, ha az Előfizető olyan mobiltelefont vagy adattátviteli eszköz használ, vagy az általa használt eszközök tekintetében olyan beállításokat alkalmaz vagy azokon olyan módosításokat hajt végre, amely a Szolgáltatás rendeltetésszerű nyújtását, igénybevételét vagy elérhetőségét akadályozza vagy korlátozza – vagy a Yettelnek egyéb módon kárt okoz, a Yettel ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Yettel jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető által használt mobiltelefon vagy adattátviteli eszköz kiválasztása és használata kizárólagosan az Előfizető felelősségi körébe tartozik, e tekintetben a Yettelt felelősség nem terheli. Ugyanakkor a Yettel garantálja az általa forgalmazott eszközök rendeltetésszerű használat mellett történő megfelelő működését, továbbá amennyiben arra az Előfizető igényt tart, a Yettel megadja az Előfizető számára a tájékoztatást mindazon műszaki elvárásról – ideérve a szükséges készülékbeállításokra vonatkozó információkat is -, amely szükséges ahhoz, hogy az Előfizető a jelen pontban foglalt elvárások teljesítésére és a Yettel Szolgáltatásának zavartalan igénybevételére képes mobiltelefont vagy adatátviteli eszközt vehessen igénybe.

13.3.3. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Yettel kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobil eszköz letiltásáról. A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ.

A letiltáshoz a tulajdonjogot hitelt érdemlően bizonyítani kell, a kérelemhez pedig csatolni kell az eszköz eltulajdonítása miatt az illetékes bűnüldöző hatóságnál (rendőrségnél) tett feljelentés másolatát, valamint az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy az eszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállalja.

Letiltható egy eszköz más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Yettel által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

Egyéb esetekben a Yettel az eszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy hatósági (rendőrségi) megkeresés alapján jogosult.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő előfizetői adataiban bekövetkező bármely változást 3 napon belül írásban, személyesen bármely Yettel Értékesítési Ponton vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) közölni a Yettellel; illetőleg az Egyéni Előfizetőnek lehetősége van a https://e-bejelento.gov.hu/ weboldalon üzemeltetett Adatváltozás-kezelési szolgáltatást is igénybe venni. Az Előfizető személyes adataiban bekövetkezett bármely változást a Yettel az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át, amely az

Adatváltozás-kezelési szolgáltatás igénybevétele esetében is irányadó. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Yettel az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit. Amennyiben harmadik fél bejelentése alapján megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető bármely fizikai vagy elektronikus kapcsolattartási címadataiban változás következett be, azonban az Előfizető a bejelentési kötelezettségét elmulasztja, úgy a Yettel jogosult a személyes adatok egyeztetéséig az érintett címre történő kézbesítéseket átmenetileg felfüggeszteni, amelyből eredő kárt az Előfizető köteles viselni.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz (átíráshoz) a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 12.2.2. pont tartalmazza.

Expressz csomagra létrejött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető csak abban az esetben élhet az előfizetői jogviszonyból eredő jogok összességével, amennyiben adategyeztetés céljából felkeresi a Yettel bármelyik Értékesítési Pontját. Amennyiben az Előfizető élni kíván ezzel a jogával, a Yettel az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint., a Yettel az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint.

14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

A Yettel mint mobilinternet-hozzáférést nyújtó szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján az értékesítés alatt álló mobilinternet tarifacsomagokat, illetőleg kiegészítő szolgáltatásokat bemutató aloldalakon, valamint a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon (https://www.yettel.hu/fenntarthatosag) közzétette a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást (szöveges telepítési útmutatót és segédvideót a program telepítéséhez és használatához).