

**Yettel Magyarország Zrt.
üzleti előfizetők részére nyújtott, utólag fizetett mobil rádiótelefon és mobil
internet szolgáltatásokra vonatkozó**

Általános Szerződési Feltételei

**(Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3. mellékletében foglalt
szolgáltatások igénybevétele esetén nem alkalmazandó)**

**Hatályos: 2023.05.15.
Készítés időpontja: 2023.03.28.**

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	2
2.	ÜZLETI ELŐFIZETŐI JOGVISZONY, A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	2
3.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KORLÁTAI	8
4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA	14
5.	YETTEL ÁLTAL BIZTOSÍTOTT KEDVEZMÉNYEK	15
6.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	16
7.	FIZETÉSI FELTÉTELEK	21
8.	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE	26
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	27
10.	VEGYES RENDELKEZÉSEK	31

1. Általános adatok, elérhetőség

1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Yettel Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.; a cégnyilvántartásba a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága 13-10-040409 cégjegyzékszámmon bejegyezve, internetes honlapjának cím: www.yettel.hu, továbbiakban: **Yettel** vagy **Szolgáltató**).

2. Üzleti előfizetői jogviszony, a Szolgáltatás leírása

2.1 Az előfizetői szerződés felépítése

A Felek közti jogviszonyt jelen üzleti előfizetők részére nyújtott, utólag fizetett mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételek („**ÜÁSZF**”), valamint a Felek egyedi megállapodását tartalmazó, meghatározott Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi előfizetői szerződés és annak mellékletei („**EESZ**” vagy „**Egyedi Előfizetői Szerződés**”; az ÜÁSZF és az EESZ együttesen: „**Előfizetői Szerződés**”) szabályozzák.

Az ÜÁSZF az alábbi részekből áll:

- Törzsszöveg
- 1. sz. melléklet: Díjszabás (egyszeri díjak és listaárak)
- 2. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató (mindenkori Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete)

Az EESZ az alábbi részekből áll:

- Alapmegállapodás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokról
- 1. sz. melléklet: az adott Szolgáltatásra vonatkozó kereskedelmi ajánlat
- 2. sz. melléklet: Kapcsolattartók
- 3. sz. melléklet: Kedvezményezett listája
- Egyéb mellékletek: egyes szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket tartalmazó külön mellékletek
- az egyes hívószámokra vonatkozó, egyedi feltételeket meghatározó hívószámos mellékletek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, illetve azokat kiegészítve jelen Üzleti Általános Szerződési feltételek rendelkezései alkalmazandók. Az ÜÁSZF és az EESZ közötti ellentmondás esetén az EESZ rendelkezései az irányadók. A hívószámos melléklet és az EESZ egyéb rendelkezései közötti eltérés esetén a hívószámos melléklet rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**”), az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („**Eht.**”), illetve az Eht. alapján kiadott NMHH rendeletek (így különösen az az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, („**Eszr.**”) rendelkezései alkalmazandók. Ellentétes rendelkezés esetén az Előfizetői szerződés rendelkezései az irányadók.

2.2 Rövidítések

Eszmr. 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

TSM rendelet a nyílt internet hozzáférésről szóló 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet

2.3 Az ÜÁSZF személyi és időbeli hatálya

2.3.1 Az ÜÁSZF az ún. üzleti előfizetőkre terjed ki. Üzleti előfizető alatt az a személy vagy szervezet értendő, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek („Előfizető”).

Az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy

- a) a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-, vagy kisvállalkozásnak, vagy
- b) az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdése szerint közhasznú szervezetnek

minősül-e.

A Yettel és az Előfizető közös akarattal eltérhetnek az ÜÁSZF-től, valamint az Eht. és az Eszr. előfizetői szerződésre vonatkozó rendelkezéseitől, kivéve a következő jogszabályi rendelkezéseket:

Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezései.

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező bármely változást köteles bejelenteni a Yettelnek. A bejelentési kötelezettség elmulasztásából eredő valamennyi kárt az Előfizető viseli.

2.3.2. A mindenkor hatályos ÜÁSZF kizárólag a **2019.04.23.** napját követően új Előfizetői Szerződést kötő Előfizetőkre alkalmazandó, kivéve ha a Yettel és az Előfizető ettől kifejezetten eltérően állapodnak meg. Az ÜÁSZF az eredeti hatályba lépésekor (2019.04.23.) már hatályos előfizetői szerződésekre nem alkalmazandó. Kisvállalati előfizetők esetén - 2.3.1 pont a), b) alpont – jelen ÜÁSZF csak 2022. november ... napját követően kötött szerződésekre alkalmazandó.

2.3.3 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei, kapcsolattartás

A Yettel telefonos és elektronikus ügyfélszolgálati elérhetőségeit, illetve, ha a Yettel az Előfizető részére dedikált ügyfélmenedzsert biztosít, akkor az ügyfélmenedzser nevét és elérhetőségeit az EESZ tartalmazza.

Az Előfizető nevében ügyintézésre az Előfizető által kapcsolattartóként megnevezett, illetve meghatalmazott személy jogosult. Ha a kapcsolattartó eljárási jogosultsága megszűnik, erről Előfizető köteles Yettel haladéktalanul értesíteni. Ezen értesítés megtörténtéig a volt kapcsolattartó eljárásáért Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik. A kapcsolattartó részére küldött értesítések hivatalos értesítésnek minősülnek.

2.4 Yettel által nyújtott szolgáltatás

Yettel közcélú elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújt. Az Előfizetővel kötött előfizetői szerződés komplex mobil elektronikus hírközlési előfizetői szolgáltatás nyújtása és igénybevétele tárgyában (továbbiakban: Szolgáltatás) jön létre.

Yettel a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését az Előfizető erre vonatkozó elfogadó nyilatkozata esetén az Előfizetői Szerződés megkötését követő 30 napon belül vállalja, meglévő Előfizető esetén pedig a következő számlázással vállalja, amennyiben a számlázásig hátralévő időszak nem kevesebb, mint 10 munkanap.

Yettel az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a Szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni.

Yettel által nyújtott szolgáltatások típusai az alábbiak:

Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatás keretein belül a Yettel elérhetőséget biztosít azon távközlési szolgáltatók mobil rádiótelefon-hálózatához, vezetékes hálózatához, amelyekkel erre vonatkozóan hálózati szerződése van érvényben.

Kiegészítő szolgáltatások

Az alapszolgáltatáson túl az Előfizető az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó ún. kiegészítő szolgáltatásokat is igénybe vehet.

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.

FORGALMI KERETET VAGY KEDVEZMÉNYT BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁS fogalma alatt a tarifához vagy tarifacsomaghoz tartozó olyan kiegészítő szolgáltatás értendő, amely külön díj ellenében, meghatározott felhasználási időszakra szólóan:

(I) a tarifában vagy a tarifacsomagban benne foglalt tartalom felül további forgalmi mennyiségi keretet biztosít, különösen - belföldön vagy roaming során, illetve nemzetközi - hívásokra felhasználható perckeretet, SMS- vagy mobil internet adatmennyiséget (pl. Yettel Hordozható Vállalati Internet 5 GB); 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. Nemzetközi perc kedvezmény 1-6. zóna).

Közvetített szolgáltatások

Az ÜÁSZF kiterjed az Előfizető részére nyújtott közvetített szolgáltatásokra is, amelyek a Yettel által saját nevében vásárolt, az Üzleti Előfizető számára jelen ÜÁSZF-ben foglaltak szerint, részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás. A Yettel a vásárolt szolgáltatást részben vagy egészben jogszabály, illetve jelen ÜÁSZF 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 érvényesíti. A közvetített szolgáltatások aktuális megjelölése és az azokra vonatkozó részletes szabályok megtalálhatóak a Díjszabásban vagy az EESZ-ben.

2.4 Hibás teljesítés, hibaelhárítás

Az Előfizető a Szolgáltatásban felmerülő problémákat az EESZ-ben meghatározott elérhetőségeken, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint jelentheti be. A bejelentés elmulasztása vagy késedelme esetén a Yettel nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

A beszélgetést a Yettel rögzíti, a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, valamint a hálózati hibabejelentésekről nyilvántartást vezet.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Yettel által javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Yettel által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Amennyiben a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Yettel és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba 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 hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

A Yettel a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. Ezt már a hibabejelentés során, illetve a helyszíni hibaelhárítás során is megteheti.

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 az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

2.5 Az előfizetői szolgáltatás az Eszmr.-ben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

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 Előfizető 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

A EESz-ben a Felek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet („Eszmr.”) 2. § (4) eltérést biztosító bekezdése

alapján megállapodnak, hogy az Eszmr. 3-12. §-t (a célértékek közzétételének tartalmi és formai követelményei, egyéb egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi célértékek meghatározása és kapcsolódó kötelezettségei) nem alkalmazzák, kivéve az Eszmr. 7. § (2)-(3) bekezdéseit, amely a becsült maximális sebesség meghatározásának kötelezettségét és az Eszmr. 12. § (4)-(5) bekezdéseit, amelyek a lefedettségi térképre vonatkozó rendelkezéseket tartalmazzák, amelyek az üzleti előfizetők vonatkozásában is alkalmazandók.

Ha egy adott szolgáltatásnál vagy tarifacsomagnál a becsült maximális sebesség helyett más vagy másként meghatározott minőségi célérték kerül megjelölésre (például a szolgáltatás természetéből adódóan), akkor a más vagy másként meghatározott minőségi célérték alkalmazásával a Felek eltérnek az Eszmr. fenti – becsült maximális sebesség meghatározását előíró - rendeleti szabályaitól.

2.6 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:

2.6.1. 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 lenti 3.5.2. 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.

2.6.2. 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 válaszütemet, 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.

2.6.3. 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.

2.6.4. 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 pontban írtak szerint határozza meg hálózati technológiaként a mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó becsült maximális sebességet, amely sebességek elérésének mindenkor 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.

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.

2.6.5. Magyarázat az Előfizető 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 a jelen ÜÁSZF szerint hibabejelentést tehet, azonban a mobiltechnológia sajátos jellemzőire, földrajzi különbségeire és a mindenkor 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.].

2.7. 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. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei, korlátai

3.1 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Yettel a Szolgáltatást kizárólag Magyarországon, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja.

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

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 szolgáltatásától, mivel ezeket olyan tényezők befolyásolhatják, mint a szolgáltatás lefedettsége adott országban vagy a domborzati viszonyok.

A roaming szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az Előfizetők a jelen ÜÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott módon jogosultak megtenni a Yettel ügyfélszolgálati elérhetőségei útján.

3.2 Harmadik személyeknek történő átengedés

Előfizető a saját nevében igénybe vett Szolgáltatásokat, az előfizetéshez tartozó SIM vagy eSIM-kártyákat harmadik fél részére csak a Yettel írásbeli hozzájárulásával engedheti át, vagy adja egyéb módon használatba, kivéve az EESZ-ben esetlegesen meghatározott

kedvezményezetteket, illetve ha a Felek az egyedi szolgáltatási szerződésben kifejezetten olyan jellegű szolgáltatásban állapodnak meg, amelynek lényeges eleme, hogy az Előfizető az előfizetéseket előzetes írásbeli engedély nélkül, harmadik személy kedvezményezettek részére használatba adja. Ennek megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

3.3 A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök

SIM-kártyával és eSIM-mel kapcsolatos tudnivalók

A Yettel szolgáltatása meghatározott eszközökbe, ún. végberendezésbe (pl. mobil telefonkészülék, tablet) helyezhető SIM-kártyával vagy eSIM-mel vehető igénybe. A Yettel az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát vagy eSIM-et az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A SIM-kártya vagy eSIM a Yettel tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga Előfizető által nem átruházható.

A Yettel a SIM-kártyát vagy eSIM-et az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli.

Egyéb esetben a Yettel az Előfizető kérésére –meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, új SIM-kártyát vagy eSIM-et bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs fennálló tartozása.

Amennyiben a SIM-kártyát vagy eSIM-et ellopják, vagy az Előfizető elveszíti, 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.

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 értesítése 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 rendeltetészerű, 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.

Végberendezésre vonatkozó korlátok

Ha az Előfizető a SIM-kártyát vagy eSIM-et rádiós fővonalis interfészen keresztül kapcsolódó távközlő végberendezésben használja, köteles azt a Yettelnek bejelenteni.

Az Előfizető köteles a SIM-kártyát vagy eSIM-et rendeltetészerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező rádiótelefon-készülékben használni.

A Yettel hálózatához kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely 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 hálózathoz történő kizárására.

Amennyiben az EESZ másként nem rendelkezik, vagy az adott szolgáltatásra vonatkozó ajánlatban leírt jellegéből más nem következik, Előfizető az előfizetéseihez tartozó SIM kártyákat vagy eSIM-et kizárólag Yettel előzetes írásbeli engedélyével jogosult GSM adapterben vagy GSM modulban, illetve olyan eszközben használni, amely nem rendelkezik saját kijelzővel, hangszóróval, mikrofonnal és billentyűzettel. A jelen pontban foglalt tilalom megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül és ebben az esetben Előfizető köteles Yettel részére az EESZ-ben meghatározott kötbért is fizetni.

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.

3.4 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

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

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a Szolgáltató által,
- az Előfizető kérésére,
- jogszabályban meghatározott egyéb esetekben.

3.4.1 Szolgáltató általi szüneteltetés

A szünetelésre az alábbi esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető – szünetelést legalább 15 nappal megelőző – előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendszeres karbantartása miatt, 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 érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- d) az Előfizető kényszertörlési eljárásának, felszámolásának, csődeljárásának vagy végelszámolásának elrendelése esetén (amely esetben a Yettel jogosult a szüneteltetés megszüntetését előleg megfizetéséhez kötni, amely a Szolgáltatás 12 havi havidíja).

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

E szünetelések esetén az Előfizető – a fenti esetet kivéve - nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére.

Ha a Yettel érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a fenti 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 elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

A Yettel a fenti a) pontban 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 területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi 1 órát.

3.4.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

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

Az 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.

Az Előfizető a 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.

A visszakapcsolás megtörténtéről a Yettel az Előfizetőt 24 órán belül értesíti. A visszakapcsolás akadálya a szünetelés alatt az előfizetés díjnemfizetés miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szünetelés alatt fizetendő egyszeri és havidíj megtalálható a Díjszabásban. 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 visszakapcsolja. A visszakapcsolást követően az Előfizető a szüneteltetést megelőzően megrendelt, értékesítés alatt álló tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások alapján díjfizetésre köteles.

3.4.3 SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés

Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját vagy eSIM-et eltulajdonították vagy elvesztette. Amennyiben a SIM-kártyát vagy eSIM-et eltulajdonították, úgy annak tényét a Yettelnél az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrségen) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya vagy eSIM megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya vagy eSIM aktiválásáig.

Előfizető hűségvállalása 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.

Ha az Előfizető hűségideje alatt már élt szünetelési jogával, és a SIM-kártya vagy eSIM pótlását ezen határidőn belüli nem kéri, köteles az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére.

Amennyiben az Előfizető hűségideje alatt még nem élt 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. Amennyiben a SIM-kártya vagy eSIM pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére.

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

3.5 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatás korlátozását jelenti különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött 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;
- 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 ÜÁSZF-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 Yettel 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 Üzleti Ügyfelek Ügyfélszolgálat

- 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 Díjszabásban meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

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

3.5.1 Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése

A Yettel – 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* 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.

3.5.2 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.

3.5.3 Megtévesztés

A Yettel az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Yettelt lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette-e. 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 fenti előfizetés-típusokat érintő vizsgálat eredménye alapján a Yettel jogosult a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték – előleg (üzleti Előfizető esetén külön megállapodás alapján bankgarancia), kezesség, átírás – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy 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.

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

3.5.4 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 az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, székhelyére, illetve 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 ÜÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Yettel az EESZ-ben foglalt valamennyi Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza.

3.6 Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Díjtartozás 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.

Megtévesztés esetén alkalmazható felfüggesztés

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Yettel lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette, a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni és annak tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni.

4. Az Előfizetői Szerződés időbeli hatálya („hűségidő”, „hűségvállalás”)

4.1 Az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban 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.

Amennyiben a Felek az EESZ-ben így állapodnak meg, az Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártát követően határozatlan idejűvé alakul változatlan hívószám(ok)ra, kivéve, ha valamelyik Fél a határozott időtartam lejártát megelőzően legalább 60 nappal

nyilatkozik, hogy a határozatlanná válást nem kívánja, amely esetben az EESZ megszűnik. A felek az EESZ-ben határozott időtartam meghosszabbodásáról, új szerződésről vagy a megszűnés egyéb feltételeiről is megállapodhatnak.

Szolgáltató az Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető szerződési határozott idejének (hűségidő) megszűnéséről, valamint az ezzel járó EESZ szerinti következményekről.

4.2 Az Előfizető továbbá kijelenti és szavatolja, hogy a jelen Szerződés teljes időtartama alatt kész és képes lesz megfizetni a Szerződésben vagy annak mellékleteiben feltüntetett díjakat, valamint a Szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő egyéb költségeket és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató azzal a feltevéssel köti meg a Szerződést Előfizetővel, hogy Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatában foglalt vállalását a Szerződés teljes időtartama alatt teljesíteni fogja.

5. A Yettel által biztosított kedvezmények

5.1 Általános rendelkezések kedvezmények igénybevételéhez, hűségvállalás

A Yettel az Előfizető határozott idejű kötelezettségvállalásáért („hűségvállalás”, 4. pont) különböző típusú kedvezményeket nyújt. A hűségvállalás lejártát követően az új, határozatlan idejű szerződés teljesítésére – az EESZ eltérő rendelkezése hiányában – az aktuális Díjszabásban szereplő legalacsonyabb havi díjú tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatás(ok) alapján kerül sor, kedvezményt nem tartalmazó díjakon, amelyről az Előfizetőt Yettel a hűségidő lejárataról értesítő számlaszövegben tájékoztatja.

A Yettel által nyújtott konkrét kedvezményeket és azok feltételeit – ideértve kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt – az EESZ tartalmazza.

a) Abban az esetben, ha az Előfizető a határozott idejű szerződésre tekintettel kedvezményesen veheti igénybe a Szolgáltatásokat (hűséget vállal), a kedvezményt az alábbi általános feltételek teljesülése esetén veheti igénybe:

- az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított és a megjelölt határozott időn belül nem kerül sor a Szolgáltatás felfüggesztésére, korlátozására, vagy általa kért, egészben vagy részbeni szüneteltetésére;
- az Előfizető ezen idő alatt az Előfizetői Szerződést vagy az abban foglalt egy-egy szolgáltatást nem mondja fel, nem szünteti meg vagy meghatározott havi keretösszeg erejéig fenntart;
- áttérést, szolgáltatásváltást, tarifacsomagváltást nem kezdeményez;
- az Előfizető ezen idő alatt szerződésszerűen veszi igénybe a Szolgáltatást;
- amennyiben az Előfizető készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy a nyilatkozatban/szerződésben rögzített tarifacsomag-váltásra vonatkozó rendelkezések betartása szükséges („készülékkedvezmény miatti tarifahűség”).
- amennyiben az Előfizető kiemelt készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy a tarifacsomag-váltásra vonatkozó szerződéses rendelkezések betartása mellett a szerződésben rögzített havi keretösszeg erejéig szükséges kiegészítő szolgáltatást fenntartania a Díjszabásban ilyenként megjelenített kiegészítő szolgáltatások közül („készülékkedvezmény miatti tarifahűség és szolgáltatás havidíj-hűség”).
- amennyiben olyan akcióban vesz részt, ahol tarifacsomag havidíjkedvezmény biztosított, úgy a havidíj-kedvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani csak a szerződésében meghatározottak szerint lehetséges.
- a hűségidő alatt nem, vagy csak az EESZ-ben meghatározott mértékben csökkentheti előfizetési számát az EESZ-ben vállalt limit vagy tárgyidőszakonként vállalt minimum forgalmi összeg alá.

A Yettel által nyújtott kedvezmény fejében vállalt határozott idejű EESZ-ben a felek a kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a felek további feltételeket is kiköthetnek az EESZ-ben, illetve a fenti feltételeket tovább részletezheti az EESZ.

b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Yettel SIM-kártyájával vagy eSIM-mel használható.

c) Az Előfizető a készülék IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte bűncselekmény megvalósulását eredményezheti.

d) A Yettel a kedvezménnyel érintett Előfizetői Szerződés átírásához csak abban az esetben járul hozzá, ha az Előfizető az átruházással egy időben megfizeti a készülékvásárlási kedvezmény értékét, kivéve, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg.

e) A SIM-kártya vagy eSIM és/vagy eszköz elvesztése, a rendeltetésszerű használatot megakadályozó sérülése, illetve jogtalan eltulajdonítása az Előfizetőnek a jogviszonyból eredő jogait és kötelezettségeit nem érinti. Szünetelés kérésére csak olyan módon jogosult – kötbér megfizetése nélkül –, ha az esemény bejelentésétől (szüneteléstől) számított 14 napon belül intézkedik a SIM-kártya vagy eSIM pótlása és bekapcsolása iránt. Ellenkező esetben köteles – kedvezményes árú készülék igénybevétele esetén – az EESZ-ben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére. Amennyiben a SIM-kártyát, vagy eSIM-et illetve az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Yettelnél az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrség) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

f) A tarifacsomag-váltási szabályokról az EESZ külön is rendelkezhet.

g) Ha az Előfizető az EESZ-ben vállalta, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam alatt meghatározott számú SIM-kártyával vagy eSIM-mel veszi igénybe, vagy azt meghatározott időpontig eléri, illetve hogy tárgyidőszakonként legalább a Felek által egyedileg megállapított minimum forgalmi összeget eléri (limit), és e vállalásait 30 napot meghaladóan nem teljesíti, akkor a Felek EESZ-ben történő megállapodása esetén a Yettel jogosult az Előfizető előfizetéseit a mindenkor érvényes Díjszabás szerinti legalacsonyabb tarifájú díjcsomagra váltani. Az EESZ-ben történő megállapodás esetén az Előfizető továbbá köteles a Yettel részére a határozott időtartamból (de legalább 12 hónapra) még hátralévő időre kötbért fizetni, amelynek vetítési alapja a vállalt SIM-kártya mennyiség és a Felek által megállapított összeg előfizetésenként, illetve forgalmi összeg vállalás, vagy a Felek EESZ-beli megállapodása szerinti egyéb kötbér.

5.2 A részletvételekre vonatkozó általános tájékoztatás

Ha a felek részletvételekben (azaz a mobil készülék vételárának részletekben történő kiegyenlítésében) állapodnak meg, ennek feltételeit az EESZ tartalmazza.

6. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

6.1. Határozott idő lejártja esetén

Az EESZ-ben szereplő határozott idő („hűségidő”) elteltével, ha a felek az EESZ-ben így állapodtak meg.

6.2 Szolgáltató általi felmondás

6.2.1. Szolgáltató általi rendes felmondás

A Yettel a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani (rendes felmondás).

Ha az Előfizető nem tesz eleget együttműködési, tájékoztatási, valamint változásbejelentési kötelezettségének, a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

6.2.2 Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

6.2.2.1 Díj nemfizetése esetén

A Yettel az Előfizetői Szerződést a felmondásban pontosan megjelölt, de legalább 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlítette ki az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés kiküldését 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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként teljesülnek.

Amennyiben az Előfizető a Yettelrel kötött külön megállapodása alapján történő beszerzései, különösen készülék- és tartozékvásárlása vonatkozásában halasztott fizetésre jogosult (részletfizetés), és Előfizető a fizetéssel késedelembe esik, Yettelnek jogában áll lefolytatni a Szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetén alkalmazott eljárást. Ennek eredményeként felmondhatja az Előfizető összes szerződését, amennyiben az Előfizető a Yettel jogkövetkezményekre figyelmeztető fizetési felszólítása ellenére, az abban meghatározott időpontig sem fizeti meg a beszerzésekből eredő tartozásait.

6.2.2.2 Megtévesztés esetén

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Yettel lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Yettel jogosult az előfizetői szerződést a felmondásban pontosan megjelölt, de legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

Felek rögzítik, hogy amennyiben Előfizető a 4.2. pontban vállaltakat megszegi, az a Szolgáltató megtévesztésének minősül.

6.2.2.3 Felfüggesztés indokának változatlan fennállása esetén

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Yettel nem él a jogszabályban biztosított felmondási jogosultságával, Yettel a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. Yettel a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Yettel a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

6.2.2.4 Súlyos szerződésszegés esetén – általános esetek

A Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik, ha a Fél az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit megszegi - azon rendelkezések kivételével, amelynek megszegéséhez a Szerződés egyéb jogkövetkezményt fűz -, és a szerződésszegést a másik Fél erre irányuló felszólítása ellenére sem orvosolja a felszólításban megjelölt, vagy egyébként a körülményekből következő ésszerű időn belül. A felmondást súlyos szerződésszegés orvoslására való felszólításnak nem kell megelőznie abban az esetben, ha az a szerződésszegés jellegénél fogva nem orvosolható, vagy olyan súlyos, hogy a Szerződés fenntartása a Féltől el nem várható, továbbá, ha erről az ÜÁSZF ekként rendelkezik.

Súlyos szerződésszegés esetén a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással felmondani, amely azonnali hatállyal megszünteti a szerződést.

A Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, amennyiben Előfizető

- akadályozza vagy veszélyezteti a Yettel hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- 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,
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- titoktartási kötelezettségét megszegi,
- a Szolgáltatást, illetve a kedvezményeket az ÜÁSZF-ben illetve az EESZ-ben meghatározott korlátozás megszegésével harmadik személyeknek jogosulatlanul használatba adja,
- Előfizető ellen csődeljárás, végelszámolási eljárás indul, vagy a bíróság jogerős határozatában a másik Fél felszámolását rendeli el,
- az EESZ-ben vállalta, hogy meghatározott számú aktív előfizetést az EESZ-ben meghatározott ideig fenntart, vagy azt meghatározott időpontig eléri, és ezt a számot az EESZ-ben meghatározott időtartamig nem éri el, vagy 30 napot meghaladóan e mennyiség alá csökken (limit), illetve ha az EESZ-ben meghatározott összegű forgalmi végszámla összeg elérést vállalta, és azt bármely tárgyhónapban nem teljesíti. E súlyos szerződésszegés esetén – a Felek erre irányuló megállapodása esetén – felszólítás nélkül jogosulttá válik a súlyos szerződésszegés jogkövetkezményeinek alkalmazására, vagy
- valamennyi előfizetését nem használja aktívan, azokkal a Szolgáltató hálózatára rendszeresen nem jelentkezik fel, illetve folyamatosan forgalmat nem generál. Nem jelenti jelen szabály megszegését, ha Előfizető előfizetéseinek kevesebb mint 10 %-a, legfeljebb 2 teljes számlázási cikluson keresztül nem generál forgalmat.

Ha Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt kedvezmények igénybevételére jogosult, a súlyosan szerződésszegő magatartás esetén a Yettel jogosult az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondása helyett az Előfizető részére nyújtott kedvezményeket visszavonni, és az Előfizető előfizetéseit a Díjcsomagban szereplő legalacsonyabb havi díjú díjcsomagra váltani, amiről az Előfizetőt legalább 30 nappal a díjcsomag váltás előtt értesíti. Ha az Előfizető az értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül úgy nyilatkozik, hogy a díjcsomag váltást nem kívánja, az Előfizetői Szerződés az Előfizető értesítésének Yettel általi kézhezvételének napjával megszűnik. A jelen pont szerinti díjcsomag váltás az Előfizető esetlegesen fennálló kötbérfizetési kötelezettségét nem érinti.

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.

6.3. Szolgáltatói felmondás alakiságai

A Yettel az EESZ felmondását az Előfizetővel tartós adathordozón közli, amelynek elérhetővé tételéről – az alkalmazott adathordozó függvényében, amennyiben szükséges – külön igazolható módon értesíti az Előfizetőt.

A felmondás tartalmazza legalább a következőket:

- a felmondás indoka,
- a felmondási idő és a felmondási idő lejártának kiszámítási módja,
- amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a szerződésszegés indokát a felmondási idő alatt megszünteti és erről a Yettel tudomást szerez, úgy az EESZ nem szűnik meg.

6.4. Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül felmondhatja 60 napos felmondási idővel, kivéve ha a Felek az EESZ-ben másként állapodnak meg.

Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja – a felek eltérő megállapodása hiányában – az írásbeli felmondás Yettel által történő átvételétől, illetve szóbeli felmondás esetén annak Yettelrel történt közlésétől kerül számításra.

6.5. Előfizető általi rendkívüli felmondás

Az Előfizető az alábbi esetekben élhet rendkívüli felmondással:

- a) Ha az Előfizető által bejelentett, Szolgáltatással kapcsolatos minőségi hibát a Yettel a hibajavítási határidő eredménytelen elteltét követő 15 napig nem tudja elhárítani.
- b) Ha az Előfizető felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan Szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést, melynek kapcsán a Yettel valós hibaelhárítást végzett.
- c) Ha a Yettel az Előfizetői Szerződést jogszabályba vagy az ÜÁSZF rendelkezéseibe ütköző módon egyoldalúan módosítja.

Ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető jogszerű rendkívüli felmondásával kerül sor, úgy

- idő előtti megszüntetés díja nem kerül érvényesítésre a hűségidő alatti felmondás miatt;
- az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Yettelhez történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

A rendkívüli felmondás azonnali hatállyal megszünteti a szerződést.

6.6. Az Előfizető általi szerződésfelmondás alakiságai

Az Előfizető képviselőjére jogosult személy írásban, postai levélben, továbbá fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus levél, vagy azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel ellátott elektronikus dokumentum útján, illetőleg ügyfél azonosítást követően a Yettel elektronikus ügyintézési felületén mondhatja fel az előfizetői jogviszonyt, feltüntetve a megszüntetendő Előfizetői Szerződés azonosító adatait (vagy a megszüntetendő hívószámokat), valamint a megszüntetés dátumát.

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.

6.7. 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 Yettelrel. Az Előfizető határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a Szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a fentiek szerint közli nyilatkozatát.

6.8. Megszűnés jogszabály rendelkezése alapján

A fenti pontokban meghatározott eseteken túl az előfizetői jogviszony az alábbi, jogszabályokban foglalt esetekben is megszűnik:

- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- a Yettel jogutód nélküli megszűnésével,
- a számhordozásra vagy – amennyiben az az adott szolgáltatásra értelmezhető – a szolgáltatóváltásra 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 új időpontjában, akkor az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
- a Yettel és a Magyar Állam között mobil rádiótelefon szolgáltatás tárgyában létrejött koncessziós szerződés lejár, és nem kerül meghosszabbításra, vagy a Yettel szolgáltatási joga egyébként megszűnik.

6.9. Megszűnés közös megegyezéssel

Az előfizetői jogviszony megszűnik a Felek által meghatározott időpontban, amennyiben erről a felek egybehangzóan, rögzített módon – szóban vagy írásban – megállapodnak.

6.10. A megszűnés következményei határozott idejű (hűségvállalással kötött) szerződés idő előtti megszüntetése esetén

Ha az Előfizető kedvezmények igénybevétele érdekében a Yettelrel határozott idejű Előfizetői Szerződést kötött („hűségvállalás”), és az Előfizetői Szerződés megszűnésére a határozott idő lejártát megelőzően az Előfizető érdekkörébe eső okból kerül sor, Előfizető köteles az idő előtti megszüntetés díjaként az EESZ-ben meghatározott összegeket, valamint esetlegesen az EESZ-ben megjelölt egyéb mellékkötelezettségeinek megszegése miatt az ott írtak szerinti nemteljesítési kötbért fizetni. E jogkövetkezmények mértéke a Felek megállapodása esetén szerződésszegési esetenként számítandó, és a jelen szerződés felmondása hiányában is alkalmazható. E jogkövetkezmények alapja és mértéke, kiszámítási módja az EESZ-ben kerül meghatározásra. Az így kalkulált jogkövetkezmények fizetendőek az Előfizető által a számlán szereplő fizetési határidővel.

6.11. Elszámolás megszűnés esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. 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 ideértve a külföldi hálózathoz indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Yettel által megelőlegezett díját, valamint az egyéb fennálló tartozások összegét a Yettel számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri díj nem jár vissza.

Az Előfizető által feltöltött, fel nem használt Univerzális egyenlegét (ld. 7.6.3. pont) a Yettel a tárgybani hívószáma tekintetében fennálló egyéb tartozások – így különösen számlatartozás, kötbér – kiegyenlítésére fordítja, az ezt meghaladó összeget az Előfizető kérése esetén, annak beérkezését követő legfeljebb 30 napon belül postai úton vagy banki átutalással visszatéríti. Az Előfizető a visszatérítést a számlázási azonosító vagy a Yettel azonosító és bankszámlaszám megadásával kérheti.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű (hűségidős) EESZ-t az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a határozott idő letelte előtt jogosulttá válik annak felmondására, úgy Előfizető kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezmények megtérítésére köteles, ha a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem fűződhet.

6.12. 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 lejártá 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.

Az EESZ-ben a Felek megállapodnak jogszabálytól való eltérésről, amelynek alapján a díjmentes hálózati zár feloldás végrehajtására a Yettel legkésőbb az előfizetői igénybejelentéstől számított 30 napon belül köteles.

A hálózati zárfeloldás végrehajtásának határidőben történő elmulasztása esetén a Yettel kötbért nem fizet, valamint amennyiben a hálózati zár feloldása nem végrehajtható, úgy kompenzáció fizetésére sem köteles.

6.13. Számhordozás és szolgáltatóváltás

Az Előfizető kérésére a Yettel biztosítja, hogy a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nemzeti számozási tervben szereplő hívószámá(ai)t másik szolgáltatóhoz hordozza, valamint ilyen hívószám(ka)t másik szolgáltatótól a Yettelhez hordozzon.

A Yettel biztosítja az utólagos számhordozás lehetőségét is, a hívószámra vonatkozó eredeti előfizetői szerződés előfizetői felmondására történő megszűnését követő 31 napon belül.

A Yettel lehetővé teszi a szolgáltatóváltást az internet-hozzáférési szolgáltatás esetén.

A hívószámok Yetteltől való elhordozására és Yettelhez történő idehordozására, valamint a szolgáltatóváltás megvalósítására vonatkozó részletes szabályok Üzleti Előfizető esetében is megegyeznek a Yettelnek a lakossági és kisvállalkozó előfizetőire irányadó eljárási rendelkezéseivel, amelyeket a lakossági és kisvállalkozói ÁSZF 8. fejezete tartalmaz, ekként azok a rendelkezések irányadóak az Üzleti Előfizető által kezdeményezett ezen folyamatokra is.

7. Fizetési feltételek

7.1 Díjfizetési kötelezettség

Az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli a Yettelrel szemben. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a Díjszabás, esetlegesen a Yettel (lakossági és kisvállalkozói) ÁSZF 4. melléklete (Akciós ÁSZF), valamint az EESZ tartalmazza.

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. Amennyiben az Előfizető roamingol, a használat megkezdésével kötelezettséget vállal arra, hogy megfizeti a hatályos Díjszabásban vagy az EESZ-ben rögzített, az Előfizetők külföldi tartózkodása alatt kezdeményezett és fogadott hívások után fizetendő költséget.

7.2 Díjfizetés rendje

A Yettel az EESZ alapján nyújtott Szolgáltatásokról havonta legalább egy csoportos számlát állít ki az Előfizető részére, melyen az összes előfizetés havidíjának, valamint forgalmának összesített kiszámlázása megtörténik. Vitatás esetén a Yettel által készített forgalmi kimutatás adatai az irányadóak.

Ha az adott szerződéses dokumentum kifejezetten másként nem rendelkezik, az EESZ-ben meghatározott árak nettó árak. A számlán szereplő összegek a kerekítés szabályainak megfelelően kerülnek kiszámlázásra, a számla végösszege az ÁFA-val növelt összeget tartalmazza.

A havi és egyszeri díjak megfizetése az EESZ-ben foglalt Szolgáltatások tekintetében banki átutalással történik. Az Előfizető köteles a kifizetést a számla keltétől számított 8 naptári napon belül teljesíteni. A Yettel jogosult a tarifacsomagok, illetve a megrendelt kiegészítő szolgáltatások havidíját előre elkérni.

7.3 Díjfizetési késedelem és annak következményei

Amennyiben az Előfizető a díjat határidőben nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Yettel jogosult korlátozni a Szolgáltatást, illetve az Előfizetői Szerződést az ÜÁSZF alapján felmondani.

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

7.4 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 összeg felüli, a befizető szándékától független befizetés történik bármely számlafizetési módon, vagy a befizetett összeg Yettel általi visszautalása meghiúsul. A túlfizetést a Yettel az Előfizető részére jóváírja.

7.5 Számlázás és annak módjai

Az Előfizető a havonta fizetendő díjat az aktív alapszolgáltatásért (a tarifacsomag havidíja tartalmazza) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatásokért fizeti, amelyet a Yettel számlázási ciklusonként, utólag számláz ki. E díjakat az EESz vagy a Díjszabás tartalmazza.

A Yettel az Előfizető által kezdeményezett hang-, fax-, adat-, SMS- és MMS-forgalom után számláz forgalmi díjat. Kiszámlázásra kerülnek továbbá a Díjszabásban megjelöltek szerint különösen a speciális hívásirányokra megállapított külön díjak (pl. hívásátirányítás alatt képződött forgalom, hangposta hívásának díja), a nemzetközi hívások, a vonatkozó roaming díjak és a közvetített szolgáltatások díjai.

A Yettel az alapszolgáltatáson túl további szolgáltatásokat (kiegészítő szolgáltatások) biztosít külön térítés ellenében a Díjszabásban és/vagy EESZ-ben meghatározott feltételek szerint.

Az Előfizetőnek a számlán feltüntetett, esedékes teljes összeget kell megfizetnie a fizetési határidőig, az összegre nézve beszámítással nem élhet.

Amennyiben az Előfizető *előleget*, pl. az *önkéntes forgalmi előleget* fizet be, az a következő számla végösszegéből kerül levonásra, és ott befizetésként kerül feltüntetésre.

A Mobilvásárlás, az *Emelt Díjas Szolgáltatások és Adományvonalak* igénybevétele esetén az igénybevételi díjak kiegyenlítése az említett szolgáltatások igénybevétele előtt is megtörténhet, valamint a lenti 7.6.3. pont szabályai szerint az Előfizető hitelkerete (univerzális egyenlege) terhére is igénybe vehetők. E rendelkezés nem érinti a Yettel azon jogát, hogy az Előfizető által ténylegesen és a Yettel által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékeként az hitelkeretet meghaladóan felmerült különbözetet

- a hitelkeret külön ún. egyenlegfeltöltéssel történő feltöltésébe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételeitől számított legfeljebb 1 éven belül kiszámlázza.

A számla tartalmazza az *Emelt Díjas Szolgáltatás*, *Adományvonalak* és a *MobilVásárlás* szolgáltatásokat is, amelyek esetében az univerzális egyenleg terhére történt vásárlásokról és igénybe vett szolgáltatásokról állít ki a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő számlát a Yettel.

Számlázási címként kizárólag az alábbi címek adhatók meg:

- Előfizető bejegyzett székhelye,
- Előfizető bejegyzett telephelye, fióktelepe, vagy
- az Előfizető számláinak feldolgozásával megbízott más vállalkozás (pl. könyvelői iroda) neve, címe.

A Felek erre irányuló megállapodása esetén a Yettel az EESZ alapján nyújtott Szolgáltatásokról szóló számlákat hiteles, elektronikus számla formájában állítja ki és teszi elérhetővé az Előfizető számára. Ebben az esetben a Yettel az esedékes számla kiállításával egyidejűleg automatikusan, az Előfizető által megadott e-mail címére és/vagy hívószámára értesítést küld az elektronikus számla kiállításának megtörténtéről.

Elektronikus számla esetén a Yettel által Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel a vonatkozó jogszabályoknak. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles.

7.6 A fizetésre vonatkozó különös szabályok

7.6.1 Általános előleg

Az Előfizető általános előleget fizethet be oly módon, hogy a vonatkozó számlázási azonosítót a befizetéskor megjelöli. Az általános előleg kimerüléséig az általános előleg a lejárt számlatartozásokat csökkenti. Az általános előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg.

7.6.2 Önkéntes forgalmi előleg

Az Előfizető önkéntes forgalmi előleget fizethet be, oly módon, hogy annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor 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. Előfizető igénye szerint lehetőség van a befizetett önkéntes forgalmi előleg általános előleggé nyilvánítására.

7.6.3 Univerzális egyenleg, Hitelkeret

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

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

A **Hitelkeret** a Yettel által az Előfizetők részére, az adott számlázási ciklusra biztosított keretösszeg. A Hitelkeretet az Előfizetők kizárólag a Mobil-tartalomszolgáltatások, Adományvonalak, valamint MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére használhatják fel. Az Előfizető részére a Yettel által biztosított Hitelkeret az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre. A Hitelkeret kimerülése után a Számlás Előfizető a Mobil-tartalomszolgáltatásokat, Adományvonalakat, valamint MobilVásárlást csak az Univerzális egyenlegre elvégzett egyenlegfeltöltés után veheti igénybe.

7.6.4 Barangolási (roaming) díjak számlázása

Az Előfizető számára a külföldön igénybe vett barangolási szolgáltatások mindenkori, Díjszabásban foglalt díját a Yettel számlázza ki. A Yettel 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 roaming során külföldön fogadott hívások mindenkori díjait a Díjszabások tartalmazzák. Az egyes roaming díjzónákban alkalmazandó díjakról – a jelen ÁSZF és annak mellékletein kívül – Yettel a honlapján (<https://www.yettel.hu/roaming>) nyújt tájékoztatást. 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 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 hálózatváltást egymás után többször is megkísérelje az Előfizető. Roamingolás után a kézi hálózatváltás visszaállítása szükséges automatikus hálózatváltásra, 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.

7.7 Díjreklamáció szabályai

Amennyiben az Előfizető a fizetendő, vagy az egyenlegére terhelt összeget vitatja, erről írásban értesítenie kell a Yettel 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. Ilyen esetben a Yettelnek kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Yettel számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, így nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Yettel.

Ha 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 egy összegben jóváírja, vagy a részére egy összegben visszafizeti.

Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Yettel a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően előállított hívásrészletezés adataival bizonyítja.

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.

7.8. A fogyasztói árindex mértékéhez igazodó díjváltozás

A szolgáltatási díjak értékarányos megőrzése érdekében az Üzleti Előfizetői Szerződésben foglalt zártkörű és az ÜÁSZF 1. mellékletében („Díjsszabás”) szereplő (I) hangalapú és mobil internet tarifák és tarifacsomagok havidíjai és kiegészítő havidíjai, valamint

(II) az ezekhez 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.

8. A Szolgáltató felelőssége

8.1 Kártérítés

A Yettelnek nem kell megtérítenie az elmaradt hasznot, jogosult vagyonában keletkezett egyéb károkat, a vagyoni hátrányok kiküszöböléséhez szükséges költségeket, továbbá a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható.

Amennyiben az Előfizető a Yettelrel szemben az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatt kártérítési igénnyel kíván élni, erről írásban értesítenie kell a Yettel lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igény 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.

8.2 Az Előfizetőt megillető kötbér

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 kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja;
- az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben banki átutalással.

8.2.1 Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér

A Yettelnek hálózati hiba esetén **nincs kötbérfizetési kötelezettsége** az alábbi esetekben:

- a) a jelen ÜÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;
- b) a mobilhálózat 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 készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírás szerű 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.
- f) A Yettel és az Előfizető külön megállapodása szerinti egyéb esetekben.

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

- a) Az Előfizető által 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] * megkezdett késedelmes napok száma.
- b) A 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.

8.2.2 Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér

A Felek kifejezett megállapodása esetén a Yettel nem köteles kötbért fizetni a szolgáltatásnyújtás késedelmes megkezdése esetén, továbbá akkor sem, ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére irányadó határidő teljesítésére a Yettel műszaki okokból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést felmondja.

8.2.3 A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető az 3.5. 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, az Előfizető által fizetendő havidíj [(díj / 30) * 4] * késedelmes napok száma.

9. Az Előfizetői Szerződés módosítása

9.1 A Yettel általi egyoldalú szerződésmódosítás

A Yettel az EESZ-t és az ÜÁSZF-et (ide értve annak mellékleteit is) az Eht.-ban foglalt módon jogosult egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult egyoldalú szerződésmódosításra:

- az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
 - környezetvédelmet szem előtt tartó beruházások esetén;
 - szolgáltatás elveszti a létjogosultságát;
 - a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása indokolja;
 - elírások javítása;
 - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
 - tarifacsomagok, kiegészítő szolgáltatások megszüntetése a jövőre nézve;
 - egyes szolgáltatások igénybevételi feltételeiben történő nem lényegi változások;
- a határozatlan időre kötött (hűségvállalást nem tartalmazó), illetve a határozott idejű (hűségvállalást tartalmazó) előfizetői szerződés esetén a Központi Statisztikai Hivatal által a megelőző naptári évre meghatározott fogyasztói árindex mértékével történő emelés esetén, kizárólag a jelen ÜÁSZF 7.8. pontjában megjelölt díjakon kívüli díjtételekre vonatkozóan. Ilyenkor a Yettel az adott díjtételeket – amennyiben az ezt megelőző naptári évben ez nem történt meg, úgy kumuláltan, a korábbi naptári év fogyasztói árindexének figyelembevételével - módosíthatja;
 - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés esetén;
 - a körülményekben bekövetkezett változás: az Előfizetői szerződések vonatkozásában ilyen változásnak minősül különösen az olyan költség növekedése, amely a Yettel harmadik személlyel fennálló szerződés kapcsolatából ered és beépül a szolgáltatás díjába vagy az egyéb díjakba;
 - a Műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja.
 - a szolgáltatások elavultságának elkerülése, technikai fenntarthatósága végett az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás kivezetése vagy megszüntetése esetén. Ilyen esetben a Yettel az Előfizetői Szerződését úgy módosítja, hogy az elavult, Díjszabásban, vagy lakossági és kisvállalkozói ÁSZF Akciós mellékletben (4. melléklet) feltüntetett szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok és tarifák kivezetésével egyidejűleg az Előfizetőt az igénybe vett szolgáltatáshoz a szolgáltatás tartalmában és díjban legközelebb álló aktuálisan nyújtott, vagy újonnan nyújtandó szolgáltatásra váltja át;
 - automatikusan megújuló kiegészítő szolgáltatások kivezetése esetén. Ebben az esetben a Yettel az Előfizető által megrendelt automatikusan megújuló kiegészítő szolgáltatások esetében az Előfizetői Szerződést úgy módosítja, hogy kivezetésre kerülő automatikusan megújuló kiegészítő szolgáltatások megszüntetésével egyidejűleg az Előfizető részére aktiválja a kiegészítő szolgáltatáshoz a szolgáltatás tartalmában és díjban legközelebb álló aktuálisan nyújtott, vagy újonnan nyújtandó kiegészítő szolgáltatást;
 - nemzetközi díjzónák vagy roaming díjzónák megváltozása vagy megváltoztatása esetén;
 - a Díjszabásban vagy a lakossági és kisvállalkozói ÁSZF Akciós Mellékletben (4. melléklet) található tarifacsomagokhoz tartozó internet-hozzáférési szolgáltatáshoz (mobilinternet) rendelt valamely sebességérték megváltozása;
 - nem magyar forint pénznemben nyilvántartott nagykereskedelmi díjak használata esetén (különösen, de nem kizárólagosan: roaming elszámolások), amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésekor érvényes átváltási árfolyam és az aktuális számla kibocsátásának időpontjában érvényes átváltási árfolyam között 10%-ot meghaladó különbség keletkezik. Ebben az

esetben Yettel jogosult a számla kibocsátásának időpontjában hatályos átváltási árfolyamot használni;

- ügyfélkezelési és ügyintézési csatornák megváltozása;
- díjazási struktúrák átalakulása esetén. Ilyen esetben a Yettel bizonyos szolgáltatások, vagy azok egyes elemeinek további nyújtását meghatározott díjfizetéshez, külön díjhoz kötheti;
- e-komfort szolgáltatás feltételeinek megváltozása.

9.2 Értesítés, előfizetői felmondási jog és egyéb rendelkezések a Yettel által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra

Az Előfizetők értesítésére a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül sor.

A Yettel legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőt az egyoldalú módosításról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint megküldi és közzéteszi a módosítást.

Az előfizetői értesítés az alábbiakat tartalmazza:

- a) Az ÜÁSZF módosított feltételeinek pontos megjelölését;
- b) A módosítások lényegének rövid leírását;
- c) A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) A közzétett ÜÁSZF 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 ilyen módon alapult;
- g) az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

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.

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.

Amennyiben az elektronikus levélben, illetve a tartós tárhelyen történő dokumentumelhelyezésről szóló SMS-t történő 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.

A Yettel egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása esetén az Előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani a Yettel Előfizetői Szerződés módosítása tárgyában megküldött értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül.

9.3 Az előfizetői hívószám Yettel általi megváltoztatása

A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető kérheti, hogy Yettel a korábbi hívószámon az új előfizetői hívószámról 60 napig térítésmentesen – a Yettel szöveggéskészletéből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá hogy a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz.

9.4 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

9.4.1 Átírás (változás az Előfizető személyében)

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy előfizetői jogviszonyát a Yettel hozzájárulásával más személyre átírja. Az Előfizető személyének megváltozását a felek (átadó, átvevő, szolgáltató) 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 kötbér)

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, vagy amely igénybevétele egyedi megállapodáshoz kötött, akkor az átírás feltétele az is, hogy az új Előfizető egy értékesítés alatt álló, publikus tarifacsomagot jelöljön meg.

Amennyiben az új Előfizető Yettelrel másban nem állapodik meg, az átírást követően jogviszonyára az új előfizetők esetén alkalmazott magasforgalmi összeghatárt 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.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki elfogadja az ÜÁSZF-ben foglaltakat, és az Előfizetői Szerződést a Yettelrel megkötöti.

Az átírás feltétele

- az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötése,
- a mindenkor hatályos Díjszabásban az átírás mint szolgáltatás igénybevételeért felszámított egyszeri adminisztrációs díj kiegyenlítése,
- az új Előfizető megfeleljen a Yettel által támasztott feltételeknek.

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.

9.4.2 SIM-kártya vagy eSIM cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásban leírtak alapján és időponttal kérheti SIM-kártyája vagy eSIM cseréjét vagy pótlását.

10. Vegyes rendelkezések

10.1 Közös megjelenés

A Yettel és az Előfizető folyamatosan figyelemmel kísérik a kölcsönös előnyökkel járó közös akciók szervezésének lehetőségeit, mint szponzorálás, reklám stb. területen. Felek kijelentik, hogy a kölcsönös előnyökkel járó lehetőségek kihasználására, az azokban való tartós együttműködésre törekednek.

10.2 Vis maior

Minden olyan elháríthatatlan, előre nem látható, külső esemény, melyet a Felek tevékenységükkel befolyásolni nem tudnak és az Előfizetői Szerződés teljesítését akadályozza, az vis maiornak tekintendő (pl. természeti katasztrófa, sztrájk, tűzeset, robbanás stb.). Vis maior előfordulása esetén – amennyiben az a körülményeknél fogva lehetséges – Feleknek haladéktalanul írásban értesíteniük kell egymást. Ezen értesítésben meg kell nevezni a vis maior pontos okát, valamint az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos várható hatását. Vis maior időtartama alatt a Felek az érintett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei szünetelnek.

10.3 Titoktartás

Üzleti titoknak minősül az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó, illetve teljesítése során a Felek tudomására jutott valamennyi adat, információ, továbbá a szolgáltatások értékesítéséhez szükséges marketing módszerek, technikák mindaddig, míg a Felek ezek nyilvánosságra hozataláról írásban meg nem állapodnak. A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy az EESZ tartalmát harmadik személyekkel nem, munkatársaikkal pedig csak a munkájuk elvégzéséhez, illetve a számlainformációk értelmezéséhez szükséges mértékben ismertetik meg. A Felek teljes titoktartással kötelesek kezelni az üzleti titkokat az Előfizetői Szerződés időtartama alatt és azt követően is.

10.4 Szerződésmásolat kérése

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 a Díjszabásban foglalt feltételek szerint.

10.5 Adatkezelés, adatbiztonság

A Yettel az Előfizetői Szerződéssel összefüggésben kezelt személyes adatokról és az adatkezelésről a mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztatóban ad információt.

Előfizető kijelenti és szavatolja, hogy amennyiben a jelen Szerződéssel összefüggésben a Yettel részére az Előfizető kapcsolattartóinak, végfelhasználóinak, vagy bármely egyéb érintettnek személyes adatai kezelése tekintetében nyilatkozatot tesz (így különösen, de nem kizárólag hozzájárulást ad vagy bármely egyéb igényt terjeszt elő), arra a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok alapján megfelelő joggal rendelkezik, és amennyiben e jogalap megszűnik, erről haladéktalanul értesíti a Yettet. A jelen pontban foglalt kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles a Yettel oldalán felmerült valamennyi költséget (beleértve a Yettelre kiszabott esetleges pénzbírságot is) a Yettel részére megtéríteni. Yettel írásbeli kérelmére az Előfizető továbbá köteles a Yettel részére valamennyi, jelen pontban foglalt kötelezettségével összefüggő információt, tájékoztatást,

dokumentumot a Yettel részére haladéktalanul megadni, az esetleges hatósági megkeresések tekintetében történő adatszolgáltatásban a Yettelrel együttműködni.

10.6 Kárfelelősség, igényérvényesítés

Az Előfizető az Előfizetési Szerződéssel összefüggő szerződésszegésével a Szolgáltatónak okozott kár megtérítéséért teljes mértékben, korlátozás nélkül felel.

Az előfizetési jogviszonyból fakadó jogok és kötelezettségek elévülését a jogosult fizetési felszólítása és követeléssel való rendelkezése – így különösen az engedményezésről szóló értesítés – is megszakítja.

10.7 Jogviták

10.7.1. Bíróság

Ha a felek az Előfizetési Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat békés úton nem tudják rendezni, a felek bírósághoz fordulhatnak.

A felek az Előfizetési Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitáikra – hatáskörtől függően – az Érdi Járásbíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét kötik ki.

10.7.2. 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.

www.nmhh.hu

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

levélcím: 1525. Pf. 75

tel: (06 1) 457 7100

10.7.3. 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 Előfizetési 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. Előfizetési Szerződéssel kapcsolatos NMHH-eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető.

A hatósági eljárás lefolytatása díjköteles.

www.nmhh.hu

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

levélcím: 1525. Pf. 75

tel: (06 1) 457 7100

10.7.4. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”)

Az Előfizetők, felhasználók a GVH-hoz fordulhatnak a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.

www.gvh.hu

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

telefon: +36 (1) 472-8900

10.7.5. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH”)

Az érintettek az Adatkezelési tájékoztató (2. sz. melléklet) VII. pontjában foglaltakkal kapcsolatban a NAIH-hoz fordulhatnak.

www.naih.hu

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

postafiók: 1363 Budapest, Pf. 9.

telefon: +36-1-391-1400

A 2.3.1 pont a) és b) pontjában foglalt előfizetők – mikro-, kisvállalkozások, közhasznú szervezetek - vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi tájékoztatást nyújtja:

10.7.6. Békéltető testület

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 Yettel 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.

10.7.7. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”)

Előfizetők a székhelyük szerinti fővárosi illetve megyei kormányhivatalhoz fordulhatnak az alábbi esetekben:

- o minőségi kifogás és panasz (pl. meghibásodott készülék, alacsony térerő, lassú internetkapcsolat);
- o Yettel által nyújtott tájékoztatás;
- o ÜÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása;
- o egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés;
- o az ügyfélszolgálattal (pl. ügyintézővel, kiszolgálással) kapcsolatos panasz;
- o előfizetői számlapanaszok Yettel általi kezelése;
- o a számla tartalma.

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

