



Együtt.
Veled

Telekom Okoswifi felhasználási feltételei

Utolsó módosítás: 2021.03.23.

Hatálya: 2021.09.29.

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltatás meghatározása, definíciók	4
2. A szolgáltatás tartalma, elérésének feltételei	5
2.1. A szolgáltatás tartalma	5
2.2. Műszaki, technikai feltételek	5
2.2.1. A szolgáltatás technikai feltételei	5
2.2.2. Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás:	6
Hotline szolgáltatás	6
90 napos visszavásárlás	6
Eszközre vonatkozó jótállás könnyített ügyintézés	6
Díjmentes helyszíni hibakezelés	7
Kiterjesztett jótállás	7
3. A Telekom Okoswifi csomag igénybevétel feltételei	7
3.1. Eszközök	7
3.1.1. Eszköz megrongálása	8
3.2. A szerződés tartama:	8
3.3. A szolgáltatásra vonatkozó szerződés módosítása, megszűnése	8
3.3.1. Módosítás	8
3.3.2. Áthelyezés	9
3.3.3. Szünetelés	9
3.3.4. Technológia váltás	9
3.3.5. Átírás	9
3.3.6. Szerződés megszűnése	9
4. Díjazás, fizetési feltételek, behajtás	11
4.1. Díjazás	11
4.2. Számla kiállítása, díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak	12
4.3. Elektronikus számlaküldés	12
4.4. A számlakegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla	13
4.5. A különböző fizetési módokból adódó, Felhasználót érintő eltérések	13
4.5.1. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés	13
4.5.2. Készpénzes fizetési mód	14
4.6. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények	14
4.7. Késedelmi kamat	14
4.8. Fizetési felszólítási díj	14
5. Felelősség, az igénybevételt befolyásoló tényezők	15
6. Adatvédelem, adatkezelési tájékoztató	15
6.1. Adatkezelő cégneve és elérhetőségei:	15
6.2. Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei:	15
6.3. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, az adatkezelés célja és időtartama:	15
6.4. Automatizált döntéshozatal (ideértve a profilalkotást is):	16

6.5. A személyes adatok továbbítása, a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:	16
6.6. Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai:	17
6.7. Jogérvényesítési lehetőségek:	19
6.8. Az adatkezelési tájékoztató módosításának lehetősége:	19
7. Ügyfélkapcsolat, Értesítés, reklamáció, panaszkezelés	20
7.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	20
7.1.1 A vállalt hibaelhárítási célérték	20
7.1.2 A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	20
7.1.3 A Szolgáltató hibás teljesítése	21
7.1.4 Felhasználó kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban	21
7.2 Felhasználói bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	21
7.3 Azonosítás	24

Telekom Okoswifi felhasználási feltételei

1. A szolgáltatás meghatározása, definíciók

A Telekom Okoswifi rendszer kialakításához Telekom helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás mellé megvásárolható Telekom Okoswifi csomag Wi-Fi képes eszközök (Telekom Wi-Fi Extra) és kényelmi szolgáltatások (Telekom Wi-Fi Asszisztencia) nyújtásával biztosít beltéri Wi-Fi használatot. A Telekom Wi-Fi Extra eszközökkel a Telekom otthoni internet szolgáltatás hozzáférési helyén, az előfizető lakásában, a lakás méretétől és adottságaitól függően megfelelő számú eszközzel egy belső Wi-Fi hálózat hozható létre.

A Telekom Okoswifi csomagot a Magyar Telekom 2020.szeptember 4-ét követően értékesített helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel rendelkező egyéni előfizetői (egyéni előfizető)¹, valamint kisvállalkozásnak², mikrovállalkozásnak³, valamint közhasznú szervezetnek⁴ (üzleti előfizető) minősülő előfizetői vehetik igénybe. A Telekom Okoswifi csomag nem vehető igénybe Digitális Jólét Alapcsomag mellé.

Definíciók:

Szolgáltató: A Szolgáltató adatai, elérhetőség

Cégnév: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Rövid cégnév: Magyar Telekom Nyrt.

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

Adószám: 10773381-2-44

Ügyfélszolgálati száma: 1414 vagy külföldről hívva +36 1 265 9210

Postai cím: 1519 Budapest, Pf. 434

www.telekom.hu/irjonnekunk

Előfizető: olyan Egyéni és Üzleti előfizető, aki vagy amely a Szolgáltatóval Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére, valamint Telekom Okoswifi igénybevételére szerződéses viszonyban áll.

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között

Szolgáltatás: Telekom Wi-Fi Extra eszközök, és Telekom Wi-Fi Asszisztencia együtt

Telekom Wi-Fi Extra eszköz: A Szolgáltatótól megvásárolt, az Előfizető tulajdonát képező, „Telekom Wi-Fi Extra” eszköz, amely a Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatáshoz Wi-Fi képességet biztosít.

¹Egyéni előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást
²a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom

³a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

⁴az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet

A Szolgáltató csak az alábbi feltételeknek megfelelő személlyel köt szerződést:

- a) Egyéni igénylő/előfizető és egyéni vállalkozó és őstermelő Üzleti igénylő/előfizető esetén magyarországi lakóhely vagy megfelelően igazolt tartózkodási jog, betöltött 18. életév.
- b) a fenti a pontban nem említett Üzleti igénylő/előfizető esetén magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása.

2. A szolgáltatás tartalma, elérésének feltételei

2.1. A szolgáltatás tartalma

A Telekom Okoswifi csomag elemei:

- Telekom Wi-Fi Extra eszköz/eszközök
- Telekom Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás

A Telekom Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás kizárólag a Telekom mindenkori eszköz kínálatában elérhető Telekom Wi-Fi Extra eszközökhöz igényelhető, kizárólag Telekom Okoswifi csomagon belül.

A Telekom Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás önállóan, nem Telekomtól vásárolt eszközökhöz, vagy tartozékként, nem Telekom Okoswifi csomagban vásárolt eszközökhöz nem vehető igénybe.

2.2. Műszaki, technikai feltételek

A „Telekom Wi-Fi Extra” eszközön keresztül igénybe vett Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás egy készüléken mérhető sebessége függ az Előfizető által használt díjcsomag minőségi paramétereitől, valamint a szolgáltatást egyidejűleg használók számától valamint az előfizető által használt készülékek műszaki képességétől. A legjobb teljesítmény eléréséhez fontos, hogy az Előfizető tulajdonában lévő „Telekom Wi-Fi Extra”, mint jeladó, szinkronban legyen a notebookba, okostelefonba, egyéb Wi-Fi képes eszközbe épített Wi-Fi vevővel. A kliens oldali eszköz esetében is követelmény, hogy képes legyen a szabvány (sebesség) elérésére, amelyre a Telekom Wi-Fi Extra képes. A Wi-Fi átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják a Wi-Fi eszköz környezetében található más elektronikai eszközök zavaró hatásai, főleg azok, amelyek szintén vezeték nélkül továbbítanak adatot. Ha lehetséges, ne legyen a közelben vezeték nélküli telefon, távirányító, babafigyelő, vezeték nélküli controller, mikrohullámú sütő. Az ilyen tárgyak közelében jelentősen romlik a Wi-Fi jel. A Telekom Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás „Telekom Wi-Fi Extra” eszközön keresztül történő igénybe vételének lehetősége függ a Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás rendelkezésére állásáról. Amennyiben az internet-hozzáférési szolgáltatás korlátozás vagy felfüggesztés alatt áll, szünetel, vagy bármely okból megszűnik, úgy a „Telekom Wi-Fi Extra” eszközön keresztül sincs szolgáltatás.

Beállítások, Applikáció, egyéb tudnivalók a használatról:

<https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/okoswifi>

2.2.1. A szolgáltatás technikai feltételei

A Szolgáltatás eléréséhez szükséges Telekom Helyhez kötött szélessávú internet-hozzáférési kapcsolat. A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó minimum követelmény, hogy annak garantált letöltési sebessége elérje a 0,6 Mbit/s értéket. A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségével kapcsola-

tos kérdésekre az erre a szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés, illetve Lakossági Általános Szerződési Feltételek rendelkezései irányadóak.

A Szolgáltató nem felel az Előfizető azon igényeiért, mely a nem megfelelő hardver eszközök vagy szoftverek kiválasztása miatt merül fel, valamint a Szolgáltató nem felel az Előfizető olyan igényeiért sem, mely a Szolgáltatás jelen Felhasználási Feltételekkel ellentétes igénybevételeből ered.

2.2.2. Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás:

A Telekom Wi-Fi Extra eszközök által elérhető stabil és megbízható Wi-Fi élményhez kapcsolódó, ezt támogató szolgáltatások.

Hotline szolgáltatás

A Telekom Okoswifi csomag előfizetőjének a Telekom Wi-Fi Extra eszközök elhelyezéséhez, Wi-Fi elérhetőséghez, hibabejelentéshez kapcsolódó telefonos műszaki szakértői segítséget biztosítása. Amennyiben a Hotline hívásban az Előfizető által a Telekom Okoswifi csomaggal kapcsolatban jelzett hibajelenségben, problémában távoli segítségnyújtás nem eredményes, az esetleges hiba elhárítása, vagy a kért beállítás távolról nem lehetséges, úgy a Szolgáltató külön díj megfizetése nélkül biztosít helyszíni műszaki hibaelhárítást.

90 napos visszavásárlás

A Telekom Okoswifi csomagra történő előfizetés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint (távollévők között és üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén) fogyasztóként megillető 14 napos elállás (teljesítés megkezdése esetében indokolás nélküli felmondás) jogán túl hosszabb elállási lehetőséget biztosít egyéni Előfizetők és Üzleti előfizetők esetében is. Amennyiben az Előfizető a Telekom Okoswifi csomaggal, a megvásárolt eszközökkel és a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatással nem elégedett, az igénybevétel nem biztosította otthonában az elvárt Wi-Fi lefedettséget, az Előfizető a szerződéskötéstől számított 90 napon belül elállhat a Telekom Okoswifi csomagra kötött szerződéstől. A Szolgáltató a Telekom Okoswifi csomagban vásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközök Előfizető által kiegyenlített vételárát/vételár-részt visszafizeti, a Telekom Okoswifi csomagban az Előfizető által megfizetett Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás havidíját is visszatéríti, az Előfizető által választott módon. A visszatérítés feltétele, hogy az Előfizető a Telekom Wi-Fi Extra eszközöket hibátlan állapotban a Szolgáltató bolthálózatának valamelyik üzletében leadja, vagy más biztonságos módon a Szolgáltatónak visszajuttassa.⁵

Eszközre vonatkozó jótállás könnyített ügyintézés

Amennyiben az Előfizető hibát tapasztal a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatással együtt vásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközök működésében, és azt a szolgáltató hibabejelentő elérhetőségein, vagy a Hotline vonalon jelzi, amennyiben a Szolgáltató vizsgálata azt állapítja meg, hogy a Telekom Wi-Fi Extra eszköz/eszközök nem megfelelően működnek, a Szolgáltató az eszközök javításával, cseréjével kapcsolatos ügyintézés elvégzi, beleértve az eszközök elszállítását és visszaszállítását is. Amennyiben az eszköz a helyszínen nem javítható, és elszállítása szükséges, a Szolgáltató minden esetben hagy az Előfizetőnél csere-eszközt. Fogyasztónak minősülő Előfizetők esetében a jótállásra jelen Igénybevételi feltételekben nem rendezett kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi törvény V. törvény ide vonatkozó §-ai, a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben, valamint a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendeletben meghatározottak irányadóak.

⁵ https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/gyakori-kerdesek/984/visszaadhatom_az_online_rendelt_arut_ha_megsem_tetszik

Díjmentes helyszíni hibakezelés

Amennyiben a Telekom Wi-Fi Extra eszközökkel kapcsolatos Hotline megkeresés során az Előfizető által bejelentett hibát nem sikerül megoldani, a Szolgáltató a helyszíni hibaelhárítást külön díj nélkül biztosítja.

Kiterjesztett jótállás

Az Okoswifi csomagban a Wi-Fi Asszisztencia mellett vásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközökre vonatkozóan a Szolgáltató a vásárlás időpontját követő 5 évig teljesíti jótállási kötelezettségét.

Az 5 éves időtartam a jogszabályok (ld „Eszközre vonatkozó könnyített jótállás ügyintézés” cím) szerinti kötelező jótállási időt magában foglalja. A jótállási kötelezettség alól a Szolgáltató mentesül, ha a Szolgáltató vagy a jótállási javítások elvégzésével megbízott szerviz bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. (pl. nem rendeltetésszerű használatból eredő törés, sérülés, folyadék általi sérülés (folyadék indikátor matrica elszíneződése), szakszerűtlen kezelés vagy jogosulatlan átalakítás, helytelen tárolás, szoftveres beavatkozás, nem megfelelő feszültség használata, elemi csapás, illetve nem a gyártó vagy a Magyar Telekom Nyrt. által javasolt tartozék használatának, vagy az értékesítés után keletkezett bármely oknak a következménye) A Szolgáltató a javítás tartamára, vagy az eszköz cseréje esetén nem köteles ugyanolyan típusú, színű és műszaki paraméterekkel rendelkező eszközt biztosítani, de erre törekszik. A csere lehetősége minden esetben függ a Szolgáltatónál elérhető aktuális Telekom Wi-Fi Extra eszköz készlettől. Amennyiben az 5 éves kiterjesztett jótállás tartama alatt a Telekom Wi-Fi Extra eszköz kicserélése történik, a cserélt új eszközre vonatkozóan a kiterjesztett jótállási idő 5 éves tartama újraindul, és fennáll a Telekom Okoswifi csomagra vonatkozó előfizetés tartama alatt.

3. A Telekom Okoswifi csomag igénybevétel feltételei

3.1. Eszközök

A Telekom Okoswifi csomagban minimum 2 eszköz vásárolható, az eszközök így képesek Wi-Fi Mesh hálózatot alkotni a Wi-Fi elérés minőségének javításához. Egy Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés mellé egy Telekom Okoswifi csomagban maximum 4 db Telekom Wi-Fi Extra eszköz vásárolható.

A Telekom Wi-Fi Extra eszközök az Előfizető tulajdonába kerülnek.

A Telekom Okoswifi csomagban a Telekom Wi-Fi Extra eszközöket a Szolgáltató „szereld magad” konstrukcióban biztosítja, az eszközöket az Előfizető üzemeli be. Kiegészítő díjért igényelhető helyszíni beszerelés is, ebben az esetben a Szolgáltató szakértő munkatársa juttatja el és üzemeli be a Telekom Wi-Fi Extra eszközöket az Előfizetőnél.

A szolgáltató magyar nyelvű telefonos applikációt biztosít a Telekom Wi-Fi Extra eszközök beüzemelésének támogatásához és az eszközök megfelelő működésének ügyfél általi nyomon követéséhez, emellett a szolgáltató a weboldalán Wi-Fi optimalizáláshoz kapcsolódó tippeket tanácsokat is biztosít. <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/internet/okoswifi>

A Szolgáltató a Telekom Wi-Fi Extra eszközöket a szerződéskötéstől számított 30 napon belül „szereld magad” konstrukcióban az Előfizető Helyhez kötött internet szolgáltatás telepítési címére kiszállítja/kiszállítást megkísérli. A Telekom Wi-Fi Extra eszközöket kizárólag az Előfizető veheti át.

3.1.1. Eszköz megrongálása

Amennyiben a Telekom Wi-Fi Extra eszköz az Előfizető gondatlansága, felróható magatartása miatt megrongálódik, megsemmisül vagy olyan károsodás éri, amely miatt nem működik a műszaki leírásának megfelelően, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a továbbiakban visszautasítani a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás nyújtását. A Szolgáltató vagy a jótállási javítások elvégzésével megbízott szerviz ebben az esetben bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. (pl. nem rendeltetésszerű használatból eredő törés, sérülés, folyadék általi sérülés (folyadék indikátor matrica elszíneződése), szakszerűtlen kezelés vagy jogosulatlan átalakítás, helytelen tárolás, szoftveres beavatkozás, nem megfelelő feszültség használata, elemi csapás, illetve nem a gyártó vagy a Magyar Telekom Nyrt. által javasolt tartozék használatának, vagy az értékesítés után keletkezett bármely oknak a következménye) Amennyiben a megrongálódást követően nem maradt olyan eszköz, amelylyel kapcsolatban a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás nyújtható lenne úgy az erre vonatkozó szerződés megszűnik. Amennyiben a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra vonatkozóan határozott tartamú szerződés van még hatályban, és a megrongálódott eszköz ellenértéke a Szolgáltató felé még nem került kiegyenlítésre, így a Szolgáltató jogosult a kiegyenlítetlen vételárat és a megállapított visszafizetendő kedvezményt kérni az Előfizetőtől.

3.2. A szerződés tartama:

A Telekom Okoswifi csomagban elérhető eszközök készülék-kedvezmény biztosítása mellett 24 havi részletfizetéssel vásárolhatók meg, a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra vonatkozó 24 hónapos határozott tartamú szerződés megkötésével.

A Telekom Okoswifi csomagban megvásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközök vételárának részletekben történő kiegyenlítése a Wi-Fi Asszisztencia szerződésének 24 hónapos határozott időtartama alatt történik.

A 2 db eszközzel megvásárolt Telekom Okoswifi csomag az igényeknek megfelelően, maximum 4 eszközig további eszközökkel bővíthető. Ebben az esetben az első 2 eszköz megvásárlásához kapcsolódó, a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra vonatkozó 24 havi határozott tartamú szerződés tartama az eredeti rendelkezéseknek megfelelően folytatódik, az egy vagy 2 új eszköz megvásárlása 24 havi részletfizetés mellett biztosított.

3.3. A szolgáltatásra vonatkozó szerződés módosítása, megszűnése

3.3.1. Módosítás

A Szolgáltató jogosult a Felhasználási feltételek módosítására, melyről az Előfizetőket a szerződéskötés során az Előfizető által megadott, vagy a Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás mellé biztosított e-mail címre küldött értesítésben, a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően tájékoztatja. Amennyiben az Előfizető a módosításban foglaltakat nem kívánja elfogadni, a jelen Felhasználási feltételekben foglaltak szerint 8 napos felmondási idővel jogosult egyoldalúan megszüntetni a szerződést. Amennyiben erre a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra kötött szerződés határozott tartama alatt, a Telekom Wi-Fi Extra eszközök teljes vételárának teljes kiegyenlítését megelőzően kerül sor, úgy a Szolgáltató biztosítja a kiegyenlítetlen vételár további részletekben történő kiegyenlítésének lehetőségét, amennyiben az Előfizetőnek a felmondás időpontjában van hatályban előfizetői szerződése a Magyar Telekommal bármely elektronikus hírközlési szolgáltatásra, illetve a vételár kiegyenlítetlen része egyösszegben is megfizethető az Előfizető által.

3.3.2. Áthelyezés

A Telekom Okoswifi csomag a működtetéséhez szükséges Telekom helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatással együtt helyezhető át az arra vonatkozó feltételek szerint.

3.3.3. Szünetelés

A Wi-Fi Asszisztencia havidíjának fizetése az Előfizető igénye szerint szüneteltethető, ha az alapjául szolgáló Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés alapján az internet szolgáltatás szünetel. A szüneteltetés idejére a Szolgáltató nem biztosítja a Wi-Fi Asszisztencia keretében vállalt szolgáltatásokat. A szünetelés tartama a kiterjesztett jótállás idejébe beleszámít. A Telekom Wi-Fi Extra eszközök részletfizetésének szüneteltetésére nincs mód.

3.3.4. Technológia váltás

A Telekom Okoswifi csomagban vásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközök a Szolgáltató által kínált helyhez kötött internet technológiák közül bármely technológián működtethetők, és a Wi-Fi Asszisztencia is biztosítható, a technológiák közötti váltás megoldható.

3.3.5. Átírás

A Telekom Okoswifi csomagban megvásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközök az Előfizető tulajdonába kerülnek, ezért azok más Előfizetőnek történő értékesítésére úgy nincs lehetőség, hogy az eszközökkel együtt megkötött Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra vonatkozó szerződésben is az adásvételnek megfelelő jogutódlás történjen. Amennyiben az Előfizető azon Helyhez kötött internet szolgáltatása átírásra kerül, amihez a Telekom Okoswifi csomagot vásárolta, abban esetben a Wi-Fi Asszisztencia Szolgáltatásra kötött szerződés az átírás napján megszűnik és az Előfizető felmondása címe alatt rögzített elszámolásra vonatkozó feltételek irányadók.

3.3.6. Szerződés megszűnése

Határozott tartam lejárata

A 24 hónapos határozott időtartam lejártát követően az Okoswifi csomag Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás-elemre vonatkozó szerződés tartama határozatlanná alakul, és 8 napos felmondási idővel bármikor felmondható az Előfizető részéről, a megfelelő azonosítási adatokat tartalmazó e-mailben a Szolgáltató következő elérhetőségein:

- lakossági előfizetés esetén: ugyfelszolgalat@telekom.hu

Ebben az esetben a Telekom Wi-Fi Extra eszközök az Előfizető tulajdonában és birtokában maradnak, de a Wi-Fi Asszisztencia kényelmi szolgáltatásokat a Szolgáltató tovább nem biztosítja, az eszközöket műszaki rendszereiben nem tartja nyilván. Amennyiben a kiterjesztett jótállás szolgáltatás-elemből eredően még van le nem járt jótállási tartam egyes eszközökre vonatkozóan, úgy azokra kizárólag a jogszabályok szerinti kötelező jótállás biztosított.

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra kötött szerződés megszűnése

Figyelemmel arra, hogy az Okoswifi csomag – Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás, annak sajátosságai miatt kizárólag Magyar Telekomtól igénybe vett Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás mellett nyújtható, amennyiben az Előfizető helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatására vonatkozó előfizetői szerződése megszűnik, úgy a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásai sem biztosíthatók, és a szerződés megszűnik. Amennyiben erre a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra vonatkozó szerződés határozott tartama alatt kerül sor, úgy a díjak elszámolása jelen igénybevételi feltételek Előfizető felmondása címe alatt rögzített elszámolásra vonatkozó feltételek irányadók.

Előfizető felmondása

A Telekom Okoswifi csomag Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás elemére vonatkozó szerződés az Előfizető részéről annak határozatlan tartama alatt 8 napos felmondási idővel felmondható a megfelelő azonosításhoz szükséges adatokat tartalmazó e-mailben a Szolgáltató következő elérhetőségein:

- lakossági előfizetés esetén: ugyfelszolgalat@telekom.hu

Ebben az esetben a Telekom Wi-Fi Extra eszközök az Előfizető tulajdonában és birtokában maradnak, de a Wi-Fi Asszisztencia kényelmi szolgáltatásokat a Szolgáltató tovább nem biztosítja, az eszközöket műszaki rendszereiben nem tartja nyilván.

Amennyiben a Telekom Okoswifi csomag Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás elemére vonatkozó szerződés határozott tartamán belül mondja fel az Előfizető a szerződést úgy a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel az Okoswifi csomag Telekom Wi-Fi Extra eszközeire meghatározott az előfizető által visszafizetendő kedvezményt, és a szerződés megszűnéséig még ki nem egyenlített vételár részleteket az Előfizető egy összegben köteles megfizetni. A szerződés idő előtti megszűnése esetére megállapított, és a szerződés megszűnéséig még ki nem egyenlített vételár részleteket az Előfizető egy összegben köteles megfizetni. Amennyiben az Előfizetőnek a felmondás időpontjában van hatályban előfizetői szerződése a Magyar Telekommal bármely elektronikus hírközlési szolgáltatásra, úgy kérheti, hogy a kiegyenlített vételár részleteket a továbbiakban is részletekben fizethesse tovább, ezen előfizetői szerződések hatálya alatt.

A Telekom Okoswifi csomag esetében egyes eszközökre vonatkozóan részleges felmondásra nincs lehetőség.

Szolgáltató felmondása

A Telekom Okoswifi csomag Wi-Fi szolgáltatásra vonatkozó eleme a Szolgáltató által 30 napos e-mailben küldött felmondással megszüntethető az Előfizető helyhez kötött internet szolgáltatásához biztosított, vagy az Előfizető által szerződéskötéskor megadott e-mail címére. Amennyiben erre előre nem látható műszaki okból a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatásra kötött szerződés határozott tartama alatt kerül sor, úgy a szerződés idő előtti megszűnése okán a Szolgáltató az Előfizetőnek biztosított készülék-kedvezményt nem kéri vissza az Előfizetőtől. Az esetleg még kiegyenlített vételár részletek kiegyenlítésére a részletfizetést tovább biztosítja, amennyiben az Előfizetőnek a felmondás időpontjában van hatályban előfizetői szerződése a Magyar Telekommal bármely elektronikus hírközlési szolgáltatásra.

Ha a felmondás indoka az Előfizető bármely szerződésszegése, a felmondási idő 15 nap. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni. A szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyhírdőszakra vonatkozó számlát valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére. Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére küldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg kötbérként megfizetni.

4. Díjazás, fizetési feltételek, behajtás

4.1. Díjazás

Telekom Okoswifi csomag S	
Telekom WI-FI Extra eszköz - 2 db	Részletfizetés tartama: 24 hónap
Készülék teljes vételárából adott kedvezmény:	28 560 Ft
A szerződés idő előtti megszűnése esetére megállapított, és az előfizető által visszafizetendő kedvezmény mértéke	28 560 Ft
Eszközök teljes ára/2 db eszköz	76 560 Ft
Eszközök havi vételár részlete/2db eszköz	2 000 Ft/hó
WI-FI Asszisztencia szolgáltatás havi díja	600 Ft/hó
Havonta fizetendő összesen (a szerződés határozott tartama alatt)	2 600 Ft/hó

Telekom Okoswifi csomag M	
Telekom WI-FI Extra eszköz - 3 db	Részletfizetés tartama: 24 hónap
Készülék teljes vételárából adott kedvezmény:	42 840 Ft
A szerződés idő előtti megszűnése esetére megállapított, és az előfizető által visszafizetendő kedvezmény mértéke	28 560 Ft
Eszközök teljes ára/3 db eszköz	114 840 Ft
Eszközök havi vételár részlete/3 db eszköz	3 000 Ft/hó
WI-FI Asszisztencia szolgáltatás havi díja	600 Ft/hó
Havonta fizetendő összesen (a szerződés határozott tartama alatt)	3 600 Ft/hó

Telekom Okoswifi csomag L	
Telekom WI-FI Extra eszköz - 4 db	Részletfizetés tartama: 24 hónap
Készülék teljes vételárából adott kedvezmény:	57 120 Ft
A szerződés idő előtti megszűnése esetére megállapított, és az előfizető által visszafizetendő kedvezmény mértéke	28 560 Ft
Eszközök teljes ára/4 db eszköz	153 120 Ft
Eszközök havi vételár részlete/4 db eszköz	4 000 Ft/hó
WI-FI Asszisztencia szolgáltatás havi díja	600 Ft/hó
Havonta fizetendő összesen (a szerződés határozott tartama alatt)	4 600 Ft/hó

A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A Szolgáltató által alkalmazott fizetési felszólítási díjat a 4.8. pont tartalmazza.

4.2. Számla kiállítása, díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért havonta számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizetési díjakat, és amennyiben értelmezhető, az egyszeri és egyéb díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizetők esetén az előfizetői szerződés szerinti beállításainak megfelelően elektronikus vagy postai úton küldi meg.

A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat. Amennyiben a Szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően a számlát a jelen Felhasználási Feltételekben meghatározott számlázási időszakon kívül megküldeni az Előfizetőnek.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése utólag, a tárgyhónapot követő hónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek. A számlákat a Magyar Telekom Nyrt. havonta folyamatosan küldi meg Felhasználói részére (kivételez, ha a fent jelzett okokból annak visszatartása indokolt). A számlaküldés időpontjának Felhasználó kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

A Szolgáltató a rendszeres díjak tekintetében havi számlázási időszakot alkalmaz és az Előfizető havi gyakorisággal a megkapott számlákat befizeti.

A Szolgáltatónak jogában áll a Számlázási időszakot módosítani, a módosítás nem minősül az Előfizetői szerződés módosításának, de a Számlázási időszakban történő módosításról a Szolgáltató az Előfizetőt a változást megelőzően legalább 15 nappal az értesíti.

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

4.3. Elektronikus számlaküldés

A Szolgáltató a Szolgáltatás díjairól hiteles elektronikus számlát állít ki, mely tartalmazza az Előfizető által előző hónapban a szolgáltatás igénybevétele alapján fizetendő díjakat. Az Előfizető a részére kiállított havi számlákat minden hónap 20. napjától a Telekom fiókban tekintheti meg.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a regisztráció során általa közölt e-mail címre kap értesítést. A számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett beérkezési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást (postai csekk) a Szolgáltató nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb, elektronikus fizetési módon (pl.: bankkártya, banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki.

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

4.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számla kiküldése a számlában fizetési határidőként feltüntetett határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A beérkezési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie. Az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének beérkezési határidejét jelenti.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Ha az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt a tényt 5 napon belül köteles jelezni a Szolgáltatónak az ügyfélszolgálatnál. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be Díjreklamációt. A Szolgáltató a fenti határidőn túl nem köteles az Előfizető számára díjmentesen megküldeni a számlát.

Díjtartozás kezelése

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján a Wi-Fi Asszisztencia havidíját vagy az esedékes Telekom Wi-Fi Extra eszközök részleteit határidőben nem fizeti meg, úgy a szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó felszólítási folyamatot alkalmazza, de a Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás korlátozására az eszközök vagy a Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás díjának nem fizetése miatt nem kerül sor. A fizetési felszólítás eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult a Wi-Fi Asszisztenciára kötött szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondására. Amennyiben a Szolgáltató felmondására az Előfizető szerződésszegésére alapítottan kerül sor, úgy a készülék- kedvezmény visszafizetésére és a vételár részletek kiegyenlítésére az Előfizető határozott tartamon belüli felmondása esetére jelen Igénybevételi Feltételekben rögzített rendelkezések irányadók.

A Wi-Fi Asszisztencia szolgáltatás havidíjára a Magenta kedvezmény nem vonatkozik.

A Telekom Wi-Fi Extra eszközökre további készülékkedvezmény nem vehető igénybe.

4.5. A különböző fizetési módokból adódó, Felhasználót érintő eltérések

Az Felhasználó számláját pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon vagy készpénzes fizetési módon rendezheti az alábbiak szerint.

4.5.1. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

- a) banki átutalással.
- b) az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról beszedve,
- c) az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (bankkártya, internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni az

MT azonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felel. A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

4.5.2. Készpénzes fizetési mód

Ha az Előfizető a szolgáltatását készpénzes fizetésű folyószámlán vezetteteti, a Szolgáltató által kiküldött papír alapú számla a befizetést szolgáló postai készpénzáttutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással, illetve postai számlabefizetési megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

Postán kizárólag lezárt, teljes havi számla befizetésére van mód, részszámla kiegyenlítése (pl. vitatott díjtétel miatt) a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán lehetséges. A hóközi számla postán és a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán is befizethető.

4.6. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha az Előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a számla összege az azon megjelölt beérkezési határidőig nem érkezik a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató jogosult fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

A kedvezmény igénybevételekor kötött megállapodás aláírásával létrejött tartozáselismerés az esetleges behajtási eljárás során felhasználható.

4.7. Késedelmi kamat

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

4.8. Fizetési felszólítási díj

A Szolgáltató a számlán feltüntetett fizetési határidő elmulasztása esetén SMS üzenetben fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek. A késedelemmel érintett számla vonatkozásában az SMS-ben küldött első fizetési felszólítás ingyenes, a második és minden további fizetési felszólítás díja 750 Ft/fizetési felszólítás, amelyet a Szolgáltató SMS-ben küld meg.

5. Felelősség, az igénybevételt befolyásoló tényezők

Az Előfizetők nem vehetik igénybe a szolgáltatást oly módon, amellyel bármilyen módon sértenék jelen Felhasználási feltételeket. Az Előfizetők nem sérthetik meg, illetve nem kísérelhetik meg megsérteni a szolgáltatás biztonságát, ideértve különösen:

hozzáférés vagy annak megkísérlése a nem az Előfizető számára elérhető adatokhoz, vagy bejelentkezés egy olyan szerverre vagy azonosítóra, amelyre az Előfizető nem jogosult;

a rendszer vagy a hálózat sebezhetőségének kémlelése vagy tesztelése, vagy megfelelő felhatalmazás nélkül megsértése,

az eszközökre telepített szoftverek jogosulatlan, nem azok felhasználási feltételeinek megfelelő használata, másolása, módosítása.

A Szolgáltató jelen Felhasználási feltételek alapján nem vállal felelősséget az Előfizetők internetkapcsolatának minőségéből, hibájából, megszakadásából eredő szolgáltatás-kimaradásért, erre vonatkozóan a Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés rendelkezései irányadók.

6. Adatvédelem, adatkezelési tájékoztató

A Magyar Telekom Nyrt., mint adatkezelő (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; cégjegyzékszám: 01-10-041928; adószám: 10773381-2-44; „Adatkezelő”) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelet (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről („Általános Adatvédelmi Rendelet”) alapján az alábbiakban tájékoztatja az Érintetteket személyes adataik kezelésével kapcsolatban.

6.1. Adatkezelő cégneve és elérhetőségei:

Magyar Telekom Nyrt. (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; cégjegyzékszám: 01-10-041928; adószám: 10773381-2-44;).

6.2. Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei:

dr. Esztervári Adrienn (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: dpo@telekom.hu).

6.3. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, az adatkezelés célja és időtartama:

A Wi-Fi Asszisztencia mellé megvásárolt Telekom Wi-Fi Extra eszközök az ügyfél tulajdonába kerülnek, de a Wi-Fi minőség biztosítása és az eszközök garanciális kezelése okán a szolgáltató műszaki rendszerben nyilvántartja az eszközöket mindaddig, amíg a Wi-Fi Asszisztencia az ügyfélnél élő szolgáltatás.

A megfelelő Wi-Fi minőség biztosítása céljából a szolgáltató a Lakossági ÁSZF, 10. mellékletének 3. pontjában leírt adatokat a szolgáltatás teljesítése céljából kezeli, illetve azok nélkülözhetetlenek a szolgáltatás nyújtása érdekében.

Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Kezelt személyes adatok köre	Adatkezelés időtartama
Telekom Okoswifi rendszerhez kapcsolódó szolgáltatások nyújtása, Wi-Fi Asszisztencia biztosítása	olyan szerződés teljesítése, amelyben az érintett, azaz az egyik fél (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	- ügyfélazonosító adatok: felhasználónév, jelszó; - eszközazonosító adatok: IP cím, sorozatszám, SSID, azaz szolgáltatási készlet azonosító; - Wi-Fi-re kapcsolódó eszközök azonosító adatai; - eszközök működésével összefüggő adatok: az eszközök egymáshoz való elhelyezkedése, egyéb műszaki paraméterek, az eszközhöz csatlakozó készülékek megjelölése.	Szerződés megszűnését követő 30 napig.

A szolgáltatás használatával az Előfizető elfogadja, hogy – a fentiekben meghatározottak szerint – a Szolgáltató kezeli a személyes adatait. A személyes adatok kezelésének további részletes szabályait a Lakossági szolgáltatásokra vonatkozó Általános szerződési feltételek 7. számú melléklete tartalmazza, figyelemmel arra is, hogy a Telekom Okoswifi csomagot a Magyar Telekom helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés mellett vehető igénybe.

Az érintettek az Adatkezelő saját szolgáltatásaira vonatkozó közvetlen üzletszerzés, a profilozáson alapuló közvetlen üzletszerzés, a harmadik fél termékeire, szolgáltatásaira irányuló közvetlen üzletszerzés, illetve piackutatás és közvélemény-kutatás, mint adatkezelési célok tekintetében, adatkezelési célonként, az Adatkezelő általános folyamatai szerint, a Telekom Fiók vonatkozó felületén adhatják meg megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulásukat. A Telekom Fiók felhasználók, azaz az érintettek a személyes adataik kezelésére vonatkozó nyilatkozatukat saját maguk a Telekom Fiókban bármikor tetszés szerint módosíthatják.

6.4. Automatizált döntéshozatal (ideértve a profilalkotást is):

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatalra, ideértve a profilalkotást is, nem kerül sor.

6.5. A személyes adatok továbbítása, a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

Az Adatkezelő az adatkezeléssel kapcsolatban adatfeldolgozókat vehet igénybe az adatfeldolgozóval – az Általános Adatvédelmi Rendelet 28. cikke alapján – kötött megállapodással.

6.6. Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

Az Érintettet megilletik az alábbi adatkezeléssel kapcsolatos jogok:

- a) a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférés joga,
- b) személyes adatainak helyesbítésének joga,
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlésére vagy kezelésének korlátozására vonatkozó jog,
- d) a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, az adathordozhatósághoz való jog, valamint
- e) jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, a tiltakozás joga.

Hozzáférés joga:

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Érintett rendelkezésére bocsátja. Az Érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Érintett másként kéri.

Helyesbítéshez való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Törléshez való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Érintett az Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Érintett az Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az Általános Adatvédelmi Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

Adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett az Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Adathordozhatósághoz való jog:

Az Érintett továbbá jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha: (i) az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és (ii) az adatkezelés automatizált módon történik.

Tiltakozáshoz való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az érintetti joggyakorlás általános szabályai:

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri.

Az Adatkezelő az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli.

Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

6.7. Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Adatkezelő adatvédelmi tisztségviselőjéhez (dr. Puskás Attila; cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

Az Érintett a jogainak megsértése esetén az Adatkezelővel szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az Adatkezelő az Érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat (dr. Péterfalvi Attila a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke, postai cím: 1363 Budapest, Pf. 9.; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11., Telefon: +36 (1) 391–1400; Fax: +36 (1) 391–1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu).

6.8. Az adatkezelési tájékoztató módosításának lehetősége:

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy jelen adatkezelési tájékoztatót az Érintettek előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa. Az Érintett a szolgáltatásnak a módosítás hatálybalépését követő használatával tudomásul veszi a módosított adatkezelési tájékoztatót.

7. Ügyfélkapcsolat, Értesítés, reklamáció, panaszkezelés

7.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

7.1.1 A vállalt hibaelhárítási célérték

Nem számít a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibának, ha a hiba olyan okból merül fel, melyért a Szolgáltató nem felelős.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát haladéktalanul, de lehetőség szerint legkésőbb 72 órán belül megvizsgálja és elhárítja. A 72 órán belül el nem hárított hibákért a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség nem terheli. Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba a Szolgáltató vizsgálatai alapján nem Szolgáltatói érdekkörbe tartozó hibának minősül, erről a tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja.

7.1.2 A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az alábbi elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

	Ügyfélszolgálati és hibabejelentő telefonszám	Postacím	Internet (honlap)	Ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pontok
Elérhetőség	1414 (valamennyi belföldi hálózathoz díjmentesen hívható)	1519 Budapest, Pf. 434	www.telekom.hu/irjonnekunk www.telekom.hu	Megyeszékhelyeken ügyfélszolgálati irodák, egyéb helyeken értékesítési pontok elérhetőségei megismerhetők: http://www.telekom.hu/uzletkereso
Nyitvatartási idő	H-V 0–24		H-V 0–24	Lásd naprakészen a http://www.telekom.hu/uzletkereso címen.

Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, a hívásról készült hangfelvétel útján, a Felhasználási Feltételek 7. pontjában meghatározottak szerint vagy egyéb elektronikus úton rögzíti.

A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
a hibajelenség leírását;
a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra);
a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
a hiba okát;
a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról.

7.1.3 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető jogosult a vagyonában igazolható módon bekövetkezett károk – az elmaradt haszon kivételével - megtérítésére.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Felhasználói szolgáltatás minőségétől eltérő Felhasználói szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

7.1.4 Felhasználó kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti.

7.2 Felhasználói bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Panasznak minősül minden olyan Felhasználó által megtett bejelentés, melyet a Szolgáltatással összefüggésben tesz meg a Szolgáltató fenti ügyfélszolgálati elérhetőségein és nem minősül hibabejelentésnek. Az ügyfélszolgálati elérhetőségen személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint

azonnal orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Az Előfizetői panasz kivizsgálása érdekében az Előfizető MT azonosítóval, jelszóval, vagy más megfelelő módon Felhasználói minőségét igazolni köteles.

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálatokon, értékesítési pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az adott üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos Panaszait és javaslatokat.

Telefonon közölt Panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető (Fgytv 17/B. § (3)).

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)).

A Panasz telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentése és intézése kizárólag az Előfizető azonosításával lehetséges.

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Felhasználó által megtett bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségükénél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Felhasználók nyugalma, a Szolgáltató egyéb Felhasználóit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatást vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető által megtett Panasz díjfizetéssel összefüggő bejelentésnek minősül, azaz a számlán feltüntetett összegre vagy a Szolgáltatás igénybevétele alapján felszámított díjakra vonatkozik, díjreklamációnak minősül. A díjreklamáció az Előfizető fizetési kötelezettségét nem befolyásolja, azonban a Szolgáltató a díjreklamáció alapján a vitatott díjtételt, illetve a felszámított díjak helyességét legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl díjreklamációt nem fogad el.

Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amely hangfelvétel készítéséről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Felhasználói bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon, személyesen intézhető.

A személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott Felhasználói bejelentéseinek egyszerre,

egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosító számmal látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt (Fgytv. 17/B. § (3)). A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával

a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére Felhasználói hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, Felhasználói jogviszonyt érintő Felhasználói bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti és visszakereshető módon tárolja.

A Szolgáltató a Panaszokról készült hangfelvételeket a bejelentéstől számított két évig őrzi meg.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató vizsgálatának eredményét nem fogadja el, azok jellegétől függően panaszával a következő hatóságokhoz, illetve bírósághoz fordulhat.

Megyei Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita, így különösen a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívül rendezhető a békéltető testület útján, azonban kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó speciális jogszabályi rendelkezések figyelembevételével.

Elérhetőségei: <http://www.mkik.hu>

Járási (kerületi) hivatalok

Amennyiben az Előfizető úgy ítéli meg, hogy a szolgáltató fogyasztóvédelmi rendelkezést sértett meg, az illetékes járási (kerületi) hivatalhoz, mint illetékes fogyasztóvédelmi szervhez fordulhat.

Elérhetőség: <https://www.telekom.hu/jarasi-hivatalok>

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), ezen belül a Hírközlési- és Média Biztos

Az Előfizető az NMHH-hoz fordulhat az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály megsértése miatt, illetve a szerződéskötéssel kapcsolatos jogviták esetén indított eljárásokban.

A Hírközlési és Média Biztoshoz bejelentéssel élhet az Előfizető, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető a Hírközlési és Média Biztoshoz fordulhat, ha az Előfizetői szolgáltatás a szolgáltató által a teljesítésére vállalt minőségi követelményeinek meg nem felelésével, azaz az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítésével kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást az Előfizető vitatja.

Elérhetőségei: <http://www.nmhh.hu/>

Gazdasági Versenyhivatal

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó magatartás észlelése esetén bárki bejelentéssel vagy panasszal fordulhat a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

Elérhetőségei: www.gvh.hu

Pesti Központi Kerületi Bíróság és az illetékes Járási Bíróságok

Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető az Előfizetői szerződés rendelkezései szerinti, ennek hiányában az eljárásra általánosan illetékes bírósághoz fordulhat.

Elérhetőség: www.birosag.hu

7.3 Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;

b) az MT azonosítóval és az ahhoz tartozó jelszóval; illetve

c) a telefonos ügyfélszolgálat önkiszolgáló felületén keresztül a hangjával („hangazonosító”)

d) Telekom fiók esetén (a Telekom fiókhoz Előfizetői- vagy ügyféljelszó a Szolgáltató által az Előfizető hívószámára vagy biztonsági kapcsolattartó e-mail-címére ill. hívószámára megküldött egyszer használatos jelszó ismeretében lehet előfizetéseket bevonni)

1. felhasználó saját maga által végzett azonosításakor a Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással;

2. felhasználó ügyintéző által végzett azonosításakor a Telekom fiók e-mail címre küldött PIN-kóddal;

e) a Telekom applikációba való belépés során annak verziójától függően Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással, vagy Felhasználói jelszavával,

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Felhasználónak tekinti.

Ha az Előfizető ill. a Telekom fiók tulajdonos által választott jelszó az Előfizetőnek ill. a Telekom fiók tulajdonosnak felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető Telekom fiók tulajdonos által választott jelszót az Előfizető ill. a Telekom fiók tulajdonos egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.