



Lakossági Általános Szerződési Feltételek

Függelék

Előzetes tájékoztatás

MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Cg. 01-10-041928 szám alatt





TARTALOM

1. Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás 4
2. A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálatlaltal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás;..... 4
3. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek..... 4
4. A készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek, a készülékkezdvezmény összege és számítási módja 5
5. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja 6
6. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét..... 8
7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre 8
8. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak 9
9. A díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai. A tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti 9
10. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamelléklekre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések 10
11. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények 10
12. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás 11
13. A fogyatékossgal élő Előfizetők számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről a, figyelemmel az Aktv. 1. melléklet 3.2. pontjára is 11
14. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik -



cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése	11
15. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai	13
16. Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa	13
17. A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől	14
18. Tájékoztatás az előfizetői szerződés tartalmáról szóló dokumentum rendelkezésre bocsátásáról:	14
19. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás	15



1. Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás

Egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei;

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás;

Új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje;

Meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények

az Előzetes tájékoztatás 1.sz. Mellékletében. Egyéb feltételek a Lakossági ÁSZF 2.a., 2.c; 3.a., 3.c.Mellékletében.

Forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás

A Szolgáltató a hálózatát érintő túlterhelés esetén forgalomszabályozási (hálózatmenedzsment) intézkedést alkalmazhat. A Szolgáltató a forgalomszabályozási intézkedést kizárólag a hálózati erőforrásokhoz való hozzáférés megfelelő biztosítása érdekében, a hálózatot érintő túlterhelés kezeléséhez szükséges ideig és mértékben alkalmazza, összhangban az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázataiban foglaltakkal.

[Internet-hozzaferesi szolgaltatasok leiro tablazata - otthoni.pdf](#)

[Internet-hozzaferesi szolgaltatasok leiro tablazata mobil.pdf](#)

2. A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás;

Az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás/díjcsomag díjai a Szerződés összefoglaló című dokumentumban található a „Szolgáltatások és berendezések”, valamint az „Ár” rovatban. Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint egyéb kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos teljes körű tájékoztatás Lakossági ÁSZF 3/a. – 3/d. sz. mellékleteiben található meg.

3. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői



szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek

Az Előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott, az időtartam szerepel a Szerződés összefoglaló című dokumentum „A szerződés időtartama, megújítása és felmondása” rovatában. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 vagy 24 hónapra köthető.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra akkor köthető, ha a szerződéskötéshez készülékvásárlás is kapcsolódik.

Költési szintre vállalt határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető választása szerint jogosult az ÁSZF-ben meghatározott kedvezményre, vagy kedvezményes árú eszköz vásárlására a Szolgáltató aktuális ajánlatainak feltételei szerint. Havidíj kedvezmény és kedvezményes készülék ajánlat együtt nem vehető igénybe. Amennyiben a vállalt Költsési szintre vonatkozó vállalását az Előfizető nem teljesíti, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezmények visszafizetését kérheti.

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése: A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a Szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama, ha az Előfizetői szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető a Szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani (Szolgáltató szerződésszegésével összefüggésben, illetve a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben) a Szolgáltató a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt – a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása okán történő felmondás kivételével – felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására (Eht. 134. § (6)-(7), (13) bek.) szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap.

Szolgáltatáscsomaggal összefüggő speciális rendelkezések: Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a Szolgáltatáscsomag részét képező bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik az Előfizető szerződés felmondására.

4. A készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek, a készülékkedvezmény összege és számítási módja



Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejártá előtt az Előfizetői szerződést felmondja, vagy az Előfizető szerződésszegésével összefüggésben mondja fel a Szolgáltató a szerződést, vagy a szerződés olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül föl, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket az alábbiak szerint számítja fel:

- a. Amennyiben az előfizető a szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani a Szolgáltató szerződésszegésével vagy egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.
- b. Amennyiben az Előfizető az a) ponttól eltérő esetben felmondja az előfizetői szerződést, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is- a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Amennyiben az Előfizető jogosult a határozott tartamú szerződésnek a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belüli, azonnali hatályú felmondására, a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy a szerződés későbbi hatálybalépése esetén a hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. Amennyiben az előfizető úgy dönt, hogy a készüléket megtartja, a szolgáltató a kiegyenlített részleteket egyösszegben követelheti.

Készülékkezdvezmény:

Amennyiben az Előfizető a megvásárolt készülék vételárát részletekben teljesíti a Szolgáltató részére és az Előfizetői szerződés a határozott időtartamának lejártá előtt megszűnik, a fennmaradó, még nem teljesített készülékrészletek egy összegben esedékessé válnak.

A készülékkezdvezmény összege számos, előzetesen pontos meg nem határozható, Előfizetőnként és Előfizetői szerződésenként eltérő körülménytől függ, a készülékkezdvezmény pontos összegét a lehetséges kedvezmények önálló vagy együttes érvényesítésével minden esetben a Szerződés összefoglaló című dokumentum tartalmazza.

Hálózat-függetlenítés: 2017 októbert követően hálózatfüggetlen készülékeket értékesít. Korábbi készülékek esetében hálózatfüggetlenítés: [Készülék függetlenítése – Telekom lakossági szolgáltatások](#)

5. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a jogszabályban meghatározott esetekben és mértékben kötbért fizet. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér:

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

Meghiúsulási kötbér



Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie:

- a) a hibaelhárítási eljárásban értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada.

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésére irányadó határidőt, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad részének négyszerese.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmad részének nyolcszorosa.

További részletek a Lakossági ÁSZF Törzsrész 4.2. pontjában.

A kötbérfizetés módja:

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – a következők szerint tesz eleget:

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.



- c) Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

6. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét

A felhasználó az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvévő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes.

A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb tartamra kötött, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői tartozásokat legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben az Előfizetőt terhelő tartozás kiszámítása a számhordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

Az átvévő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,

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

A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától. A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

További részletek a Lakossági ÁSZF 4. sz. mellékletében.

7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmiileg



ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez: dr. Esztervári Adrienn (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

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

A Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató 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.

8. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt ezeket rendeltetésszerűen köteles használni és épségben megőrizni. A Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja.

További részletek a Lakossági ÁSZF 2/c., 2/d. sz. mellékleteiben

9. A díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai. A tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi



keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti

A részletek a Szerződés összefoglaló című dokumentum „Szolgáltatások és berendezések” valamint az „Ár” rovatában a választott díjcsomagnak megfelelően, valamint az ÁSZF 3. Mellékleteiben. Általánosságban a fel nem használt adatmennyiség nem vihető át a következő hónapra, időszakra. Részletes szabályozás az igénybe vett díjcsomagra vonatkozó feltételek szerint, a Lakossági ÁSZF 2.a. és 3.a. Mellékletében.

10. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

Az Előfizető a Telekom alkalmazás segítségével, továbbá a 1414-es ügyfélszolgálati hívószámon megtudhatja az éppen aktuális számlaállását, azaz az adott hónapban bonyolított, még ki nem számlázott hívásainak nettó összegét, a díjcsomag és a kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetleges roaming díjait, továbbá az előző havi, lezárt számlaegyenlegekről is tájékozódhat. A szolgáltatás díjmentesen vehető igénybe.

11. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények

A „Szerződés összefoglaló” című dokumentum „Ár” rovatában a választott szolgáltatásoknak és díjcsomagoknak megfelelően, valamint az ÁSZF 3. és 6. Mellékleteiben.

Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a Szolgáltatáscsomag részét képező bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik az Előfizető szerződés felmondására.

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Ha az Előfizető a fenti a) - c) pontok szerinti esetekben mondja fel a határozott idejű Előfizetői szerződést, az Előfizető által megtérítendő készülékkezdvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkezdvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

További részletek a Lakossági ÁSZF Törzsrész 5.1.1., 8.2., 9.4.2. pontok, 6. sz. mellékletében



12. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

Előzetes tájékoztatás 2.sz. Melléklet és Lakossági ÁSZF 5. sz. Melléklet.

13. A fogyatékkal élő Előfizetők számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről a, figyelemmel az Aktv. 1. melléklet 3.2. pontjára is

A Szolgáltató az Aktv. 1. sz. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményeket teljesíti az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében, beleértve a segélyhívásokat is:

- Valós idejű szöveg biztosítása a szóbeli kommunikáció mellett Telekom mobil szolgáltatás esetén;
- érzékelhetően, kezelhetően és érthetően megjelenített, stabil elektronikus műsorkalauzok biztosítása, amelyek tájékoztatást nyújtanak az akadálymentes hozzáférés lehetőségeiről;
- annak biztosítása, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességi elemeit (akadálymentes hozzáférést lehetővé tevő szolgáltatások) – mint például a feliratokat a siket és a nagyothalló személyek számára, a hangos leírást, a hangos feliratozást és a jelnyelvi tolmácsolást – teljeskörűen, a pontos megjelenítést lehetővé tevő megfelelő minőségben, a hanggal és a videóval szinkronban továbbítsák, ugyanakkor lehetővé tegyék a megjelenítés és a használat felhasználói vezérlését
- a vezetékes internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató az akadálymentes hozzáférés lehetőségét a szolgáltatáshoz biztosított Szolgáltatói berendezésen, illetve az arra telepített szoftverrel nyújtja

Az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó részletes információk a Lakossági ÁSZF 2/a. – 2/d. mellékleteiben, valamint a Szolgáltató honlapján találhatók.

Annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő Előfizetők a lehető legnagyobb mértékben hozzá tudjanak férni a Szolgáltató valamennyi szolgáltatásához, a Szolgáltató a hazai érdekképviselői szervezetekkel kötött együttműködést: Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYSZ), Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ), Értelmi Fogyatékkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ), Autisták Országos Szövetsége (AOSZ). További részletes információk a Szolgáltató honlapján érhetők el.

További részletek a Lakossági ÁSZF Törzsrész 11. és 12. pontok, valamint a 2/a., 2/c. és 2/d. mellékletekben

14. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése

Panaszkezelés:

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálatához. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint 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)).

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)). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

Díjreklamáció:

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

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.

Kártérítés:

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

További részletek: Lakossági ÁSZF Törzsrész 6.2., és 1. sz. melléklet

A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége:

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

A Média- és Hírközlési Biztos



A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

Békéltető testületek

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadók (Eht 138. § (2) c)).

15. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai

Az ÁSZF 2/a. sz. melléklet szerinti Telekom mobil szolgáltatás és a 2/b. sz. melléklet szerinti helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat. A Szolgáltató által nyújtott olyan szolgáltatásokra, melyekre a számfüggetlen személyközi szolgáltatás irányadó szabályokat kell alkalmazni, a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosítása nem értelmezhető.

16. Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa

Az egyéni Előfizetők a névjegyzékkel és a tudakozóval kapcsolatban adataik feltüntetéséről külön költség nélkül a következők szerint rendelkezhetnek:

- Kérhetik, hogy adataik (név, cím, hívószám, illetve az Előfizető ezirányú kérése esetén a hívószámhoz tartozó készülék felhasználási módja (telefon vagy fax), foglalkozás, iskolai végzettség, szakképesítés, illetve vezetékes szolgáltatás esetén egy mobil hívószám) az Előfizetői névjegyzékben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő megjelenítését is jelenti (nyílt adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik (név, házszám nélküli cím, hívószám, illetve az Előfizető ezirányú kérése esetén a hívószámhoz tartozó készülék felhasználási módja (telefon vagy fax), foglalkozás, iskolai végzettség, szakképesítés, illetve vezetékes szolgáltatás esetén egy mobil hívószám) az Előfizetői névjegyzékben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő megjelenítését is jelenti (részleges címet tartalmazó adatkezelés).



- c) Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást, de azok ne kerüljenek közzétételre az Előfizetői névjegyzékben (tudakozói adatkezelés).
- d) Kérhetik, hogy adataik sem az Előfizetői névjegyzékben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett vagy titkos adatkezelés).
- e) Kérhetik, hogy az Előfizetői névjegyzékben feltüntetésre kerüljön, hogy adataik nem használhatóak közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából (adatok felhasználását érintő nyilatkozat).

Az Előfizetői névjegyzékkel és tudakozóval kapcsolatos adatkezelési rendelkezés minden esetben az Előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető jogosult.

Amennyiben az egyéni Előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az Előfizetői névjegyzékkel és tudakozóval kapcsolatban adatai kezeléséről és a hívószámkielzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató az ügyfél ellenkező tartalmú nyilatkozatáig (telefonos/írásbeli) ezt úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá, így az ügyfél adatait a rejtett adatkezelési mód szerint kezeli, illetve ez esetben az emelt díjas szolgáltatások az ügyfél számára nem biztosíthatók.

Előfizető a nyilatkozatát (Elektronikus névjegyzékben, tudakozóban való megjelenés) a valamennyi belföldi hálózathálóból díjmentesen hívható 1414-as hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

További részletek: Lakossági ÁSZF 5. sz. melléklet.

17. A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
- az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

További részletek a Lakossági ÁSZF Törzsrész 6.2. és 9.4.2. pont

18 Tájékoztatás az előfizetői szerződés tartalmáról szóló dokumentum rendelkezésre bocsátásáról:



Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A szolgáltató e dokumentumot az előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – Internet-hozzáférés szolgáltatás kivételével – a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot az Előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül Tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

19. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

- a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás a 2/a-2/d. mellékletekben található meg.
- b) A Szolgáltató neve és további adatai a Törzsrész 1.2. pontjában találhatók meg.
- c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, a 3/a-3/d. mellékletekben található meg.
- d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámlázható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek a 3/a-3/d. sz. mellékletekben találhatók meg.
- e) A Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.
- f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a Törzsrész 7.1. pontjában található meg.
- g) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás Törzsrész 9.5.2. pontjában találhatók meg.
- h) A kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra irányadó tájékoztatás a Törzsrész 4.2. pontjában található meg.
- i) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- j) Az Előfizető szerződés időtartamáról, és az Előfizető szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásával kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 8.2. pontjában található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések az 9.4. pontban találhatók meg.
- k) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 2.2.3. pontjában található meg.
- l) Az Előfizető panasa esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a Törzsrész 6.2. pontjában, illetve az 1. sz. mellékletben található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

Telekom Lakossági ÁSZF: [Lakossági Ászf - Magyar Telekom csoport](#)