

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton értesítjük, hogy a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2015. május 5-ei hatállyal módosul, az alábbi változásokkal.

**I. Törzsszöveg**

1. 4. Az előfizeti szolgáltatás minősége 4.1.1 A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények pontja táblázatos formában került megjelenítésre.

4.1.1 A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények

(...)

**A SZOGLÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG**

A mutató meghatározása: a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. A Szolgáltató által biztosított kínált sávszélesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

Adatátviteli technológia megnevezése	Kínált sávszélességhez tartozó:	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,23	0,12
HSDPA+	21,1	5,76
DC-HSPA+	42,2	5,76

\*az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig

Az adott tarifacsomaghoz, kiegészítő szolgáltatáshoz tartozó kínált sávszélesség a táblázatban foglaltól eltérhet, melyről információ az ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletében, az érintett tarifacsomagok, valamint kiegészítő szolgáltatások leírásában található. Az aktuálisan elérhető sávszélesség az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetőségének, az azt támogató eszközök (pl. készülék, megfelelő SIM) meglétének, illetve a hálózat aktuális leterheltségének a függvénye.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

(...)

**A módosításra a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 9.2.3 a). i d- alább olvasható – pontjára figyelemmel került sor.**

2. 4. Az előfizeti szolgáltatás minősége Törzsszöveg 4.1.2 A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények pontjában a b. i. Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje és a c.i. Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési ideje pontjában a követelményre a Szolgáltató által megadott célérték pontosításra került, az iii. Az átlagosan elérhető le- és feltöltési sebesség pontja táblázatos formában került megjelenítésre, valamint Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint egy összefoglaló táblázat került felvezetésre.

#### **4.1.2 A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények**

(...)

- b. Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók
- i. **BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE**

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 30 nap

Követelmény meghatározása: Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

(...)

- c. Vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében használt mutatók

- i. **DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE**

Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 30 nap

Követelmény meghatározása: Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja. A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett. Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

(...)

### iii. AZ ÁTLAGOSAN ELÉRHETŐ LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

**A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:**

Lefedettségi terület	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,15	0,07
3G	0,3	0,3
3G/HSDPA/HSUPA	2	1

\*az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetén a keret eléréséig

(...)

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:**

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	98 %
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	60 %

**A módosításokra a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 9.2.3 a). id és ii– alább olvasható – pontjaira figyelemmel került sor.**

## II. 1. sz. Díjszabás melléklet

1. A 2. Díjak 2.2. Vezeték nélküli internet használati díjak pontja új táblázatos formában került megjelenítésre és a lassítás maximális értéke Mbit/s mértékegységben lett megadva.

### 2.2 Vezeték nélküli internet használati díjak

Havi megújuló internetjegyek:

<b>Havi 100 MB</b>	
Havidíj (Ft)	1000
Benne foglalt adatforgalom	100 MB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Túlforgalmazási díj 500 MB adatforgalom felett (Ft)	0
Kínált sávszélesség	0/0
Garantált sebesség a havi előfizetési díjban foglalt adatforgalom felett (le/fel, Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
<b>Havi 500 MB</b>	
Havidíj (Ft)	2000
Benne foglalt adatforgalom	500 MB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Túlforgalmazási díj 500 MB adatforgalom felett (Ft)	0
Kínált sávszélesség	0/0
Garantált sebesség a havi előfizetési díjban foglalt adatforgalom felett (le/fel, Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
<b>Havi 2 GB</b>	
Havidíj (Ft)	3000
Benne foglalt adatforgalom	2 GB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Túlforgalmazási díj 2 GB adatforgalom felett (Ft)	0
Kínált sávszélesség	0/0
Garantált sebesség a havi előfizetési díjban foglalt adatforgalom felett (le/fel, Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint

Napi Internetjegy:

Napi 50 MB	
Napidíj (Ft)	300
Benne foglalt adatforgalom	100 MB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint

Internetjegy kizárólag az alapegyenlegből vásárolható. A Tesco Mobile Dupla tarifa bónuszegyenlege a 2013. augusztus 1-jével bevezetésre került internetjegyek vásárlására nem használható fel.

A Tesco Mobile internetjegyek díjának levonása az Előfizető számlájáról előre történik, esetleges időközi lemondás vagy a csomag adattartalmának fel nem használása esetén a díj fennmaradó része nem kerül jóváírásra. Az adatforgalom mérése 10 kB-os egységekben történik. Az adatforgalom a küldött és fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. A szolgáltatást kikapcsoljuk, amennyiben az adatforgalom eléri a csomag forgalmi határát,

Az 1 napos internetjegy nem megújuló szolgáltatás, minden nap újra kell igény szerint vásárolni. Az 1 napos szolgáltatást kikapcsoljuk, amennyiben az adatforgalom eléri a csomag forgalmi határát, illetve, ha lejár a felhasználási idő.

A szolgáltatások megrendelése és lemondása a 1215-ös számra díjmentesen elküldött kódokkal, illetve a belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

SMS kódok:

Internetjegy	Hozzáférés időtartama	Megrendelő kód	Lemondó kód	Státusz kód
Napi 50 MB	1 nap	NAPI50	-	STNET
Megújuló 100 MB	30 nap*	HAVI100	XHAVI	
Megújuló 500 MB	30 nap*	HAVI500		
Megújuló 2 GB	30 nap*	HAVI2000		

\*30 naponta automatikusan megújuló szolgáltatás

A 30 napos, megújuló internetjegyek esetében a havidíjban foglalt adatmennyiség felett az adatforgalom sebessége lassításra kerül. A lassítás maximális értéke: 0 Mbit/s le és feltöltés esetén. A szolgáltatás 30 naponta automatikusan megújul, amennyiben az Előfizető alapegyenlegeből fedezhető a havidíj, illetve amíg Előfizető a szolgáltatást le nem mondja a 1215-ös ügyfélszolgálati számra küldött lemondó kóddal.

Az internetjegyekben foglalt adatmennyiség 80%-ának, illetve 100%-ának elérésekor SMS-ben értesítjük az Előfizetőt.

**A módosításokra a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 9.2.3 a). i d- alább olvasható – pontjára figyelemmel került sor.**

## Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek

### 9.2.3. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok (II.)

Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

- a) A Tesco Mobile Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- b) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- c) Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása

a) A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeket a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi előfizetői szerződésben vagy Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a) a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c) elírások javítása;
  - d) a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - e) tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
  - f) szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - g) egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- iii. a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
- iv. az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

b) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi előfizetői szerződésben vagy Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a) a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c) az elírások javítása;
  - d) a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;

- e) egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- iii. a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.