

1.4.19 Ügyfélszolgálati szolgáltatások

A szolgáltatás megnevezése	A szolgáltatás leírása
1. Részletes számla	A havi számlával részletes információ kérhető valamennyi hívásról (hívott szám, hívás kezdete, időtartama, díja, stb.).
2. SIM kártya pótlása	Az Előfizetőnek fel nem róható módon bekövetkező meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén a SIM Kártya díjmentesen, minden más esetben a Díjszabásban meghatározott díj ellenében cserélhető, illetve pótolható.
3. Számcsere	Az előfizetéskor kapott hívószám díjfizetés ellenében másik számra cserélhető, amely azonban nem szabadon választható.
4. Számla újrayomtatása	Elvesztett vagy elkallódott havi számla az Ügyfélszolgálatnál újrayomtatható.
5. Tájékoztatás a számla állásáról	Szóbeli vagy írásos tájékoztatás kérhető az Ügyfélszolgálattól a lezárt számlák állásáról.
6. Titkos szám	Az Előfizető hívószáma telefonkönyvben ill. a Tudakozón keresztül nem hozzáférhető.
7. Választott személyi hívószám	Előfizetéskor, vagy a későbbiekben a rendelkezésre álló szabad számmezőből tetszés szerinti hívószám választható.
8. Visszakapcsolás az előfizető kérésére történt felfüggesztés után	A mobil rádiótelefon szolgáltatás saját kérésre, díjazás ellenében felfüggeszthető. Visszakapcsolható bármikor ingyenesen.
9. Ügyfélszolgálati kezelői szolgáltatás	Hívásátírányításhoz, hívásletiltáshoz, stb. szükséges beállításokat az Ügyfélszolgálat elvégzi.
10. Hívásforgalmi tájékoztatás	<p>Az Előfizető SIM Kártyájának és mobil készülékének segítségével 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.</p> <p>A szolgáltatás kibővítésével az aktuális, valamint az előző havi, lezárt számlaegyenleg is meghallgatható, több előfizetés esetén - az előző havi számlaösszeg lekérdezésekor - a Szolgáltató biztonsági értesítést küld SMS-ben és/vagy e-mail-ben.</p> <p>Az aktuális és előző havi, lezárt számlaösszegekről a Szolgáltató SMS-ben is tájékoztatja az Előfizetőket. A rendszer kizárólag annak a hívószámoknak az egyenlegét közli, amelyről a kérés érkezik.</p> <p>A folyószámlán több előfizetéssel rendelkező Előfizető hívószámainak előző havi, lezárt számlaösszegeit a telefonos ügyfélszolgálat operátora adja meg.</p> <p>A Mobil Vásárlás Szolgáltatás fejlesztésével párhuzamosan a 1730 elérhető menüpontjai kibővültek, így az Előfizetők a mobil vásárlás adatait, - az utolsó vásárlás dátumát, összegét, valamint jelenlegi- és lezárt M-Com egyenleget - már a 1730 Hívásforgalmi Tájékoztatásban meghallgathatják.</p> <p>A folyószámlán több előfizetéssel rendelkező Előfizető a folyószámlaszintű jelszó segítségével hívószámainak előző havi lezárt számlaösszegeit a 1730 Hívásforgalmi Tájékoztatásban is meghallgathatja.</p>
11. Nemzetközi tudakozó	Hozzáférés biztosítása a Szolgáltató szolgáltatásához, ahol külföldi hívószámok iránt lehet tudakozni.
12. Belföldi tudakozó	Hozzáférés biztosítása a Szolgáltató szolgáltatásához, ahol belföldi hívószámok iránt lehet tudakozni.
13. Belföldi tudakozó	Amennyiben az Előfizető GSM készülékről hívja a Szolgáltató Tudakozó

gyorshívás szolgáltatás	szolgáltatását, egy gombnyomással kérheti a keresett hívószám tárcsázását, a Díjszabásban meghatározottak szerint
14.Önkiszolgáló ügyfélszolgálat	<p>Az Előfizetők az automata információs rendszerben a jelszóval történő azonosítást követően on-line módon, közvetlenül a számlázási és ügyfélnyilvántartó rendszerben ki- illetve bekapcsolhatják szolgáltatásaikat, valamint lekérdezhetik azok aktuális státuszát.</p> <p>Az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton - az automata rendszerben - Aranytárszkártya kedvezményt lehet regisztrálni.</p> <p>Az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton lekérhető az előző hat hónap hívásainak részletezője is.</p> <p>A Hívószámkijelzés-tiltás Szolgáltatás nemcsak be, hanem ki is kapcsolható, amennyiben az Előfizető arról a hívószámról hívja az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálatot, amelynek szolgáltatásait módosítani szeretné</p>
15. Automatizált tudakozó	<p>Az Előfizetők név-, cím- vagy telefonszám alapján tudakozódhatnak telefonon a 1733-as hívószámon és Interneten keresztül a Szolgáltató Előfizetőiről.</p> <p>Telefonszám alapján történő keresés esetén az Előfizetők választhatnak, hogy a kért információt szóban, SMS-ben illetve Nokia Névjegy formában kérik.</p> <p>Az Előfizetők e-mailben a tudakozoplus@telekom.hu címre, vagy faxon a 1/447-4211 számra beküldött lista (név, cím vagy telefonszám) kiegészítését kérhetik névvel, címmel vagy telefonszámmal.</p> <p>A szolgáltatás a 1430-as ügyfélszolgálati számon keresztül, a hívó fél 1733-as hívószáma történő kapcsolásával is igénybe vehető, ennek megfelelően a hívásrészletezőben a szolgáltatás a 1733-as hívószámon igénybe vettként, valamint a kiszolgálás módja és díjazása szerint jelennek meg (17331- automata tudakozódás, 17332-operátori kiszolgálás). A T-Mobile Tudakozó 1733 hívószáma nemzetközi formátumban jelenik meg.</p>
16. Internet Call Center	Az Előfizetők egy gombnyomással kapcsolatba kerülhetnek a telefonos ügyfélszolgálattal, és elektronikus levél formájában tehetnek fel kérdéseket ügyintézőnknek, aki honlapunkon pillanatok alatt a keresett oldalra vezeti az Előfizetőt, sőt amennyiben megfelelő multimédiás számítógéppel rendelkeznek, akár telefonbeszélgetést is kezdeményezhetnek az ügyintézővel.
17. On-line ügyfélszolgálat	Az Előfizetők a Szolgáltató honlapján keresztül a jelszóval történt azonosítást követően on-line módon, közvetlenül a számlázási- és ügyfélnyilvántartó rendszerben ki- illetve bekapcsolhatják szolgáltatásaikat, valamint lekérdezhetik azok aktuális státuszát.
18. Biztonsági notifikáció	Az Előfizetők a Szolgáltató honlapján lévő önkiszolgáló ügyfélszolgálaton történő belépéskor szöveges üzenetben és/vagy e-mailben értesítést kapnak a bejelentkezésről.
19. Automatizált idegen nyelvű tájékoztatás	Az Előfizetők az automata információs rendszerben (IVR) a magyar mellett angol és német nyelvű tájékoztatást is hallhatnak.
20. Javaslat a TE+ÉN számokra az Internetes Önkiszolgálón	A „Te+ÉN” Szolgáltatás hívószámainak kiválasztásában az előző hónap hívásszokásait figyelembe véve, az Internetes ügyfélszolgálat nyújt segítséget.
21. Vásárlási kód generálás	Az előfizetői jelszó segítségével a mobil vásárlás (pl.. mozijegy vásárlás) jóváhagyásához szükséges titkos kód rendelhető SMS-ben, a Szolgáltató honlapján található Internetes ügyfélszolgálaton és telefonon keresztül.
22. Mobil gyorsbeállító	Az Előfizető számára webes felületen mobilszáma megadásával egy egyszer használatos jelszóval történő azonosítást követően a Szolgáltató SMS-ben elküld

	különbözőkészülék-beállításokat az Előfizető készülékére az Előfizető választásának megfelelően. (MMS, böngésző, könyvjelzők, e-mail). Az SMS küldése ingyenes az Előfizető részére.
23.Adatmásolás szolgáltatás	Az Adatmásolás szolgáltatással lehetőség van a Díjszabásban meghatározott díj ellenében a készülékek közötti névjegyékek ügyfél kérésére történő átmásolására.

1.4.20 Adat jellegű szolgáltatások

GPRS

A GPRS a vonalkapcsolt (percalapú) adatátvitelt felváltó, a csomagkapcsolt adatátviteli módok első állomásának tekinthető megoldás, amely a betárcsázós internethez képest gyorsabb elérést biztosított.

EDGE

Az EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution) a már széles körben elterjedt GPRS (General Packet Radio Service) technológiát kiegészítő, annál akár háromszor gyorsabb letöltési sebességet kínáló megoldás (jelenleg akár 220 kbps adatátviteli sebesség is elérhető). Az EDGE letöltési sebessége online zenehallgatásra, videoletöltésre is lehetőséget nyújt. Az EDGE technológia alkalmazása a vezetékes területen megismert alap ISDN-hálózat által nyújtott adatátviteli szolgáltatáshoz hasonló sebességet és mobilitást kínál a Szolgáltató ügyfeleinek.

3G/HSDPA/HSUPA

3G/HSDPA szélessávú hálózatunk a jelenlegi leggyorsabb adatátviteli megoldást jelenti. A Szolgáltató 3G/HSDPA hálózatán a videotelefon, a Mobil tv és a gyors mobilinternet egyaránt elérhető. A 3G/HSDPA hálózaton a sávszélesség megfelelő készülékkel vagy kártyatelefonnal jelenleg 3,6 Mbps, Budapest egyes részein pedig 7,2 Mbps (utóbbi sebességhez a használt adatátviteli eszközökhöz későbbi szoftverfrissítés szükséges). A ténylegesen elérhető sávszélességet azonban számos tényező befolyásolja, így pl. az, hogy az adott cellában egyszerre hányan kapcsolódnak a 3G hálózatra.

A 3,6 Mbps letöltési és 384 kbps feltöltési sebességet kínáló HSDPA-nak köszönhetően jó minőségben számítógépen is elérhető a folyamatos videoletöltés, gyorsan hozzáférhetőek a nagyobb fájlok és dokumentumok. A sávszélességnek köszönhetően hordozható számítógép esetén a szabadban sem kell lemondani a népszerű internetes videotelefonálás lehetőségéről. A 3G/HSDPA hálózaton egy átlagos MP3-szám letöltésének ideje pl. 10-15 másodpercre csökkenhet.

Elérhetőség

GPRS: A Szolgáltató magyarországi hálózatával lefedett területen megfelelő készülékkel érhető el.

EDGE: A Szolgáltató EDGE szolgáltatása arra alkalmas készülékkel az ország jelentős részén elérhető.

3G/HSDPA: A Szolgáltató szélessávú (3G/HSDPA/HSUPA) internetszolgáltatására garantált le és feltöltési sebességként 2 Mbps és 800 kbps értékeket vállal vonatkozó általános szerződési feltételeiben.

A szélessávú hálózat jelenleg 474 településen érhető el.

4G/LTE: A Szolgáltató 4G/LTE hálózatán elérhető garantált le és feltöltési sebességként 4000 kbps és 2000 kbps értékeket vállal. A 4G/LTE hálózat jelenleg Budapesten érhető el.

A mindenkor legfrissebb lefedettségi adatok az alábbi internet címen tekinthetők meg.

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/lefedettseg>

Adatátviteli sebességek összehasonlító táblázata

	ElméletiDL	GyakorlatiDL	ElméletiUL	GyakorlatiUL
2GCSD	9.6	6-8	9.6	6-8
GPRS	53.6	30-40	26.8	10-24
EDGE	238.6	160-230	118.4	90-100
3G	384	360-384	128	90-110
HSDPA (Készüléktől függően)	7.2 Mbps	1.1-3.2 Mbps	1.1 Mbps	384-1.1 Mbps
HSPA+21Mbps	19.3Mbps	17.6 Mbps	4.3 Mbps	3.5 Mbps
HSPA+ 42 Mbps	38.6 Mbps	33 Mbps	4.3 Mbps	3.5 Mbps
LTE (10MHz RBW, Cat3 UE) (2012 márciustól)	72 Mbps	70 Mbps	23 Mbps	21 Mbps

Az elérhető sebesség függ a készüléktől, a helytől, az applikációtól és a hálózat pillanatnyi terheltségétől, illetve a használt díjcsomagtól (azaz nem minden díjcsomagban érhető el a legmagasabb sávszélesség).

1.4.21 Egyéb szolgáltatások leírása és díjai

A jelen szerződésben nem rögzített szolgáltatások díjait a Szolgáltató mindenkor Díjszabása /ÁLTALÁNOS és DOMINO ÜZLETSZABÁLYZAT a Magyar Telekom Nyrt. utólag és előre fizetett (Domino) mobil rádiótelefon szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei 2. sz. melléklet (Díjszabás)/ tartalmazza, a szolgáltatások leírását pedig az Általános üzletszabályzat 3. sz. mellékletében tekintheti meg az Előfizető.

Az Általános üzletszabályzat az alábbi internetes oldalon érhető el:

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/uzletszabalyzatok>

1.5 A Kormányzati díjcsomag részét képező egyéb szolgáltatások

1.5.1 Hívócsoporton belüli szolgáltatás ismertetése

A Szolgáltató a szerződés hatálya alá tartozó és a szolgáltatásba bevont előfizetéseikre csoporton belül hívásirányonként meghatározott kedvezményes tarifát biztosít az Előfizető részére. A szolgáltatásba a Szolgáltató az Előfizető valamennyi előfizetését bevonja. A Szolgáltatás kizárólag a Kormányzati díjcsomaggal vehető igénybe.

A Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentések: **+36-80-630-740** – ingyenesen hívható.

Díjazás

A Szolgáltató az Előfizető részére a Szolgáltatást az alábbi tarifákkal biztosítja.

Hivatali csoporton belüli havidíj	0 Ft/SIM
Hivatali csoporton belüli díj	0 Ft/perc

Szolgáltatás leírás és kapcsolódó szerződési feltételek

A szolgáltatás feltételeinek módosítása

A szolgáltatásba az új hívószámok bevonására, valamint a bevont hívószámok kivonására havonta egyszer van lehetőség, amelyet az igény beérkezését követő 15 munkanapon belül hajt végre a Szolgáltató.

Hívószámcsere esetén az írásban jelzett módosítást a Szolgáltató átvezeti, ilyenkor az új hívószám szolgáltatási paramétereit újra be kell állítani, mely beállítás az Előfizető feladata, a beállításért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Csoporton belüli kedvező díj

A csoporton belüli díj a belföldön – a Szolgáltató magyarországi hálózatban - az Előfizető által a bevont előfizetői kártyák közt bonyolított forgalom díja.

1.5.2 Mobil adatforgalmi csomag bemutatása (Üzleti internet hozzáférés szolgáltatás Internet-hozzáférés célú felhasználás)

Az Üzleti internet hozzáférés szolgáltatás a Szolgáltató vállalati ügyfelei számára kialakított csomagkapcsolt mobil adatátviteli technológián (GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA) működő nyílt internet-hozzáférési szolgáltatása.

Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás segítségével a nyílt internet

- közvetlenül mobiltelefonon,
- hordozható számítógépbe (laptopba) illeszthető kártyatelefon használatával,
- a mobiltelefon modem funkciójának kihasználásával asztali, hordozható vagy kézi számítógéphez csatlakoztatva érhető el.

A mobiltelefon, mint modem és a számítógép összekapcsolása bluetooth, infraport, adatkábel felhasználásával történhet.

Szolgáltatás díjazása a végpontokon (SIM)*

Adatforgalmi csomag

Belépési díj:	Díjmentes
Havidíj** / SIM:	0 Ft
Havidíjban foglalt forgalom***:	2 GB/SIM
Túlforgalmazási díj minden időben	0 Ft/10kbyte / SIM

A díjak nettó díjak, a távközlési szolgáltatásokra vonatkozó mindenkori áfát nem tartalmazzák, de tartalmazzák a közbeszerzési díjat.

*A jelen pontban feltüntetett díjelemek kizárólag belföldi irányokra vonatkoznak, melyekből a Szolgáltató kedvezményeket, leforgalmazható, belföldön havonta szabadon felhasználható adatmennyiséget biztosít, melyet a dedikált APN-re csatlakozó előfizetéseken generált GPRS forgalommal lehet havonta elfogyasztani.

**A feltüntetett havidíj nem tartalmazza az előfizetés havidíját, kizárólag a GPRS szolgáltatás havidíját.

***A havidíjban foglalt forgalom elérése esetén sávszélesség szűkítés történik (128 kbit/sec)

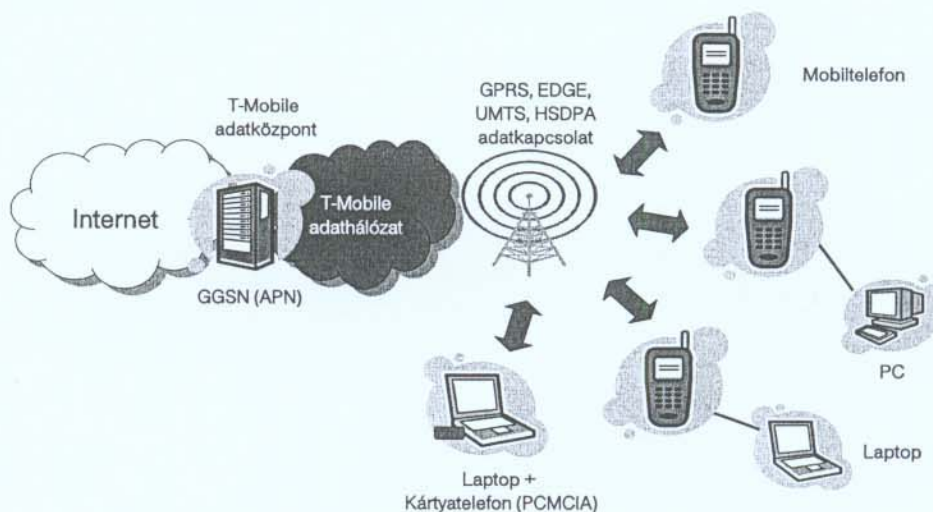
A Szolgáltatás számlázása

A forgalmi díjak mérése 1 byte-os egységekben történik. A mobil terminál(ok) irányába és irányából történő bruttó adatforgalmazás kerül mérésre. A havi előfizetési díjak utólag esedékesek. Amennyiben a Szolgáltatás igénybevétele nem egész hónapra történik, úgy a Szolgáltatás havidíja tört hónapra fizetendő.

Roaming

Az adatforgalmi roaming partnerek listája és a mindenkoros adatforgalmi roaming árlista a www.t-mobile.hu honlapon megtekinthető.

Az Üzleti internet hozzáférés szolgáltatás működése nyílt internet elérés célú felhasználás esetén



Az Előfizető berendezéseihez csatlakoznak a mobil terminálok (mobiltelefon vagy kártyatelefon). A mobil terminálok juttatják a berendezések vagy közvetlenül a mobiltelefon adatait a Szolgáltató GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA hálózatán keresztül a Szolgáltató magyarországi adatközpontjába.

Az adatközpontban található adathálózati kapcsolókban, az ún. GGSN-ben (*Gateway Gprs Support Node - a Szolgáltató adathálózata és a külső hálózatok közötti kapcsolat kialakításában felelős*) található minden arra jogosult felhasználó számára elérhető Internet APN (*APN: Access Point Name - elérési pont, amely az elérni kívánt külső hálózatot azonosítja, jelen esetben az Internetet*). Az Internet APN-en keresztül jutnak el az adatok az Internet felé, illetve az onnan letöltött adat a mobil terminálokra.

Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás nyílt internet elérés célú felhasználás szolgáltatás csak a Szolgáltató magyarországi hálózatán, valamint előzetes igény esetén, a csomagkapcsolt adathálózati roaming partnerek hálózatán használható (nem alapbeállítás) és nem összeilleszthető áramkörkapcsolt adatátviteli rendszerekkel.

IP cím kiosztás

A Szolgáltató az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás nyílt internet elérés célú felhasználás szolgáltatásának keretében a mobil végberendezések egy privát IP cím tartományból kapnak IP címeket.

Roaming

A Szolgáltató külföldön lehetővé teszi a partnerszolgáltató csomagkapcsolt adathálózatok használatát.

A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei

Mobiltelefon beállításai

A Megrendelő által használt mobiltelefon szükséges beállításairól pontos leírás található a Szolgáltató weboldalán: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/keszulekek>

PC, laptop beállításai

A Megrendelő által használt PC vagy laptop szükséges beállításairól pontos leírás található a Szolgáltató weboldalán: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/keszulekek/notebookok>

Kártyatelefon beállításai, telepítése

A Megrendelő által használt kártyatelefon szükséges beállításairól és a telepítés folyamatáról pontos leírás található a Szolgáltató weboldalán:

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/keszulekek/modemek>

Rendelkezésre állás

Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás rendelkezésre-állása éves 98,2%, ami évente 157,7 óra kiesést jelent.

Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás sebességét a bázisállomás leterheltsége és a bázisállomástól való távolság befolyásolja, a maximális sebesség a PS adatmodul adatátviteli sebességétől függ.

Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A roaming partnerek hálózatába (a külföldi szakaszon) vagy onnan történő adattovábbítás esetén az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Hibakezelési folyamat

G1 hiba esetében a hiba vételétől, azaz a szerződésben megadott hibabejelentő központba történő hibabejelentéstől számítva a Szolgáltató munkanap nappal 30 percen belül; éjjel, hétvégén és munkaszüneti napokon 1 órán belül gondoskodik a hiba kivizsgálásáról és megkezdődik annak elhárítása, valamint mindent megtesz azért, hogy a hiba minél hamarabb elháruljon.

A Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentések: **+36-80-630-740** – ingyenesen hívható

Megrendelő teendők G1 hiba esetén:

