



A ZNET Telekom Zrt.  
Általános Szerződési Feltételei  
elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére.

(rövid megnevezése ÁSZF)

Hatályos: 2026.10.01-től

## Tartalomjegyzék

|           |                                                                                                                                                                                                                           |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>A Szolgáltató elérhetősége, általános adatok .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>5</b>  |
| 1.1.      | A Szolgáltató neve, címe, internetes honlapjának címe.....                                                                                                                                                                | 5         |
| 1.2.      | A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....                                  | 5         |
| 1.3.      | A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei .....                                                                                                                                                                      | 5         |
| 1.4.      | Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi és személyi hatálya .....                                                                                                                                          | 5         |
| 1.4.1.    | Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi hatály: .....                                                                                                                                                      | 5         |
| 1.4.2.    | Személyi hatály:.....                                                                                                                                                                                                     | 6         |
| 1.5.      | Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak .....                                                                                                                                                                                    | 6         |
| 1.6.      | Az előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése .....                                                                                                                                                      | 7         |
| 1.7.      | Eltérés az Eht., Eszr rendelkezéseitől .....                                                                                                                                                                              | 7         |
| <b>2.</b> | <b>Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....</b>                                                                                                                                                              | <b>9</b>  |
| 2.1.      | Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....                                                                                                                                                       | 9         |
| 2.1.1.    | Személyes és kapcsolattartási adatok: .....                                                                                                                                                                               | 9         |
| 2.1.2.    | Hálózati végpontra vonatkozó adatok.....                                                                                                                                                                                  | 9         |
| 2.1.3.    | Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok: .....                                                                                                                                                                       | 9         |
| 2.1.4.    | Nyilatkozatok.....                                                                                                                                                                                                        | 9         |
| 2.2.      | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....                                                                                                                                                               | 10        |
| 2.2.1.    | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok .....                                                                                                                                                   | 10        |
| 2.2.2.    | A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése .....                                                                                                                                                                        | 10        |
| 2.2.3.    | Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték.....                                                                                                                                                                      | 10        |
| 2.2.3.1.  | Fizetőképesség vizsgálata .....                                                                                                                                                                                           | 10        |
| 2.2.3.2.  | Vagyoni biztosíték .....                                                                                                                                                                                                  | 11        |
| 2.2.4.    | Műszaki előminősítés .....                                                                                                                                                                                                | 11        |
| 2.2.5.    | Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja .....                                                                                                                                   | 11        |
| 2.2.5.1.  | Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok .....                                                                                                                                       | 11        |
| 2.2.5.2.  | Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja .....                                                                                                                                                                     | 11        |
| 2.2.5.3.  | Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja .....                                                                                                                                                                           | 12        |
| 2.2.5.4.  | A ráutaló magatartással létrejött szerződés létrejöttének időpontja .....                                                                                                                                                 | 12        |
| 2.3.      | A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása .....                                                                                                                                                       | 12        |
| 2.4.      | A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....                                                                                                                                                               | 13        |
| 2.5.      | A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje .....                                                                                                                                         | 13        |
| 2.5.1.    | A Hálózati végpont kiépítése .....                                                                                                                                                                                        | 13        |
| 2.5.2.    | A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások.....                                                                                                                     | 13        |
| 2.5.3.    | Kiegészítő létesítés .....                                                                                                                                                                                                | 13        |
| 2.5.4.    | Közreműködő .....                                                                                                                                                                                                         | 14        |
| <b>3.</b> | <b>A Szolgáltatás leírása .....</b>                                                                                                                                                                                       | <b>14</b> |
| 3.1.      | A szolgáltatás minősége .....                                                                                                                                                                                             | 14        |
| 3.2.      | A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....                                                                                      | 14        |
| <b>4.</b> | <b>Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért.....</b>                                                                                                                                                             | <b>15</b> |
| 4.1.      | Hálózati végpont helye .....                                                                                                                                                                                              | 15        |
| 4.2.      | A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége .....                                                                                                                                                                           | 15        |
| 4.2.1.    | A Szolgáltató felelőssége .....                                                                                                                                                                                           | 15        |
| 4.2.2.    | Az Előfizető felelőssége .....                                                                                                                                                                                            | 15        |
| 4.2.3.    | A Szolgáltató hibás teljesítése .....                                                                                                                                                                                     | 15        |
| 4.2.4.    | Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....                                                                                                                                                          | 16        |
| 4.2.4.1.  | Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....                                                                                                                                      | 16        |
| 4.2.4.2.  | A kártérítés szabályai.....                                                                                                                                                                                               | 17        |
| 4.2.5.    | Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....                                                                            | 18        |
| 4.2.6.    | Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban .....                                                                                                                                      | 19        |
| 4.3.      | Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ..... | 19        |
| 4.4.      | Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....                                                                                                                                                           | 20        |
| <b>5.</b> | <b>A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....</b>                                                                                                                                                   | <b>20</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.1.      | Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....                                                                                                               | 20        |
| 5.1.1.    | Az Előfizető által kérhető szüneteltetés .....                                                                                                                                                                                                                                                    | 20        |
| 5.1.2.    | Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés .....                                                                                                                                                                                                                                              | 21        |
| 5.1.3.    | A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés .....                                                                                                                                                                                                                            | 21        |
| 5.1.4.    | Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés: .....                                                                                                                                                                                                                                  | 21        |
| 5.1.5.    | Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....                                                                                                                                                                                                 | 21        |
| 5.2.      | A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai .....                                                                                                                                                                                                                 | 21        |
| 5.3.      | Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele .....                                                                                                                                                                                                                            | 23        |
| <b>6.</b> | <b>Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták.....</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <b>23</b> |
| 6.1.      | A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése .....                                                                                                                                                                                                               | 23        |
| 6.1.1.    | Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....                                                                                                                                                                                                                                                  | 23        |
| 6.1.2.    | Egyéb rendelkezések .....                                                                                                                                                                                                                                                                         | 23        |
| 6.1.3.    | Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz) .....                                                                                                                                                                                                                                     | 24        |
| 6.2.      | Tájékoztatás a 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 feltüntetése ..... | 24        |
| 6.2.1.    | A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége .....                                                                                                                                                                                                                                | 24        |
| 6.2.2.    | A békéltető testületek hatásköre .....                                                                                                                                                                                                                                                            | 25        |
| 6.2.3.    | A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hatásköre .....                                                                                                                                                                                                                                            | 25        |
| 6.2.4.    | A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre .....                                                                                                                                                                                                                                                        | 25        |
| 6.2.5.    | A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre .....                                                                                                                                                                                                                                                     | 25        |
| 6.2.6.    | A bíróságok hatásköre .....                                                                                                                                                                                                                                                                       | 25        |
| 6.2.7.    | A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok .....                                                                                                                                                                                                                                     | 25        |
| 6.3.      | Az ügyfélszolgálat működése .....                                                                                                                                                                                                                                                                 | 25        |
| 6.4.      | A hangrögzítés szabályai .....                                                                                                                                                                                                                                                                    | 25        |
| 6.5.      | Azonosítás .....                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 26        |
| <b>7.</b> | <b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>26</b> |
| 7.1.      | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések .....                                                                                                                                                                                  | 26        |
| 7.1.1.    | Számlázás ideje, módja, gyakorisága .....                                                                                                                                                                                                                                                         | 26        |
| 7.1.2.    | Számlaküldés módja: .....                                                                                                                                                                                                                                                                         | 27        |
| 7.1.3.    | Díjfizetés módja .....                                                                                                                                                                                                                                                                            | 27        |
| 7.1.3.1.  | Készpénzes fizetési mód .....                                                                                                                                                                                                                                                                     | 27        |
| 7.1.3.2.  | Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés .....                                                                                                                                                                                                                  | 27        |
| 7.1.4.    | A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla .....                                                                                                                                                                                                                            | 27        |
| 7.1.5.    | Szolgáltató hibás számlázása .....                                                                                                                                                                                                                                                                | 28        |
| 7.1.6.    | Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények .....                                                                                                                                                                                       | 28        |
| <b>8.</b> | <b>Az előfizetői szerződés időtartama .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>29</b> |
| 8.1.      | Az előfizetői szerződés időtartama .....                                                                                                                                                                                                                                                          | 29        |
| 8.2.      | A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek .....                                                                                                                                                                                                                 | 29        |
| 8.2.1.    | A határozott idő számítása .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 29        |
| 8.2.2.    | A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése .....                                                                                                                                                                                                                                          | 29        |
| <b>9.</b> | <b>Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>30</b> |
| 9.1.      | A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....                    | 30        |
| 9.1.1.    | A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás .....                                                                                                                                                                                                            | 30        |
| 9.1.2.    | A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....                                                                                              | 30        |
| 9.1.3.    | Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog .....                                                                                                                                                                                                                  | 30        |
| 9.2.      | Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás .....                                                                                                                                                                                                                                        | 31        |
| 9.2.1.    | Áthelyezés .....                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 31        |
| 9.2.1.1.  | Az áthelyezés általános szabályai .....                                                                                                                                                                                                                                                           | 31        |
| 9.2.1.2.  | Az áthelyezési igény teljesítésének határideje .....                                                                                                                                                                                                                                              | 31        |
| 9.2.1.3.  | Az áthelyezés díja .....                                                                                                                                                                                                                                                                          | 31        |
| 9.2.2.    | A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása .....                                                                                                                                                                                                                               | 31        |
| 9.3.      | A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei .....                                                                                                                                                                                                                                 | 32        |
| 9.3.1.    | A Szolgáltató rendes felmondása .....                                                                                                                                                                                                                                                             | 32        |
| 9.3.2.    | A Szolgáltató rendkívüli felmondása .....                                                                                                                                                                                                                                                         | 32        |

|            |                                                                                                                                                                                                          |           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9.3.2.1.   | Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei .....                                                                                                                                      | 32        |
| 9.3.2.2.   | A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei .....                                                                                                                                              | 33        |
| 9.4.       | Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....                                                                                                                                          | 33        |
| 9.4.1.     | Előfizető rendes felmondása .....                                                                                                                                                                        | 33        |
| 9.4.1.1.   | Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén .....                                                                                                                                                | 33        |
| 9.4.1.2.   | Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén .....                                                                                                       | 33        |
| 9.4.1.3.   | Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése .....                                                                                                                                                | 33        |
| 9.4.2.     | Előfizető rendkívüli felmondási joga .....                                                                                                                                                               | 33        |
| 9.5.       | Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek .....                                                                                                                                         | 34        |
| 9.5.1.     | Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....                                                                                                                                                       | 34        |
| 9.5.2.     | Az Előfizető elállása .....                                                                                                                                                                              | 34        |
| 9.5.3.     | Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén .....                                                                                                                       | 34        |
| 9.5.4.     | Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra) .....                                                          | 34        |
| 9.6.       | Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén .....                                                                                                                                                  | 35        |
| 9.7.       | Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek .....                                                                                                                                                     | 35        |
| <b>10.</b> | <b>Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>                                                                                                           | <b>35</b> |
| 10.1.      | Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....                                                                                                                                                      | 35        |
| 10.2.      | A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....                                                                                                                                                         | 36        |
| 10.3.      | Adatváltozás bejelentése .....                                                                                                                                                                           | 36        |
| 10.4.      | A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok .....                                                                                                                       | 36        |
| <b>11.</b> | <b>A fogyatékossgal élő előfizető számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei, továbbá tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről. ....</b>               | <b>36</b> |
| <b>12.</b> | <b>A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b> | <b>37</b> |

## 1. A Szolgáltató elérhetősége, általános adatok

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe, internetes honlapjának címe

|                    |                                          |
|--------------------|------------------------------------------|
| Név:               | ZNET Telekom Zrt.                        |
| Székhely:          | 8800 Nagykanizsa, Magyarkanizsa utca 2.  |
| Adószáma:          | 25134270-2-20                            |
| Cégjegyzékszáma:   | 20-10-040332                             |
| Internetes honlap: | <a href="http://www.zt.hu">www.zt.hu</a> |

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

|                           |                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Központi ügyfélszolgálat: | 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.                                                                                     |
| Központi levelezési cím:  | 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.                                                                                     |
| E-mail:                   | <a href="mailto:ugyfelszolgalat@zt.hu">ugyfelszolgalat@zt.hu</a>                                                        |
| Telefon:                  | 1277, külföldről: +36 93 999 222                                                                                        |
| Honlap:                   | <a href="https://zt.hu/ugyfelszolgalat/ugyfelszolgalati-infok">https://zt.hu/ugyfelszolgalat/ugyfelszolgalati-infok</a> |

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

|              |                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefon:     | 1277, belföldi hálózatokból díjmentesen hívható (minden nap 0-24 óráig)<br>+36 93 999 222 külföldről hívható (minden nap 0-24 óráig) |
| E-mail:      | <a href="mailto:hibabejelento@zt.hu">hibabejelento@zt.hu</a>                                                                         |
| Személyesen: | az 1.2 pontban lévő ügyfélszolgálati irodákban, azok nyitvatartási ideje alatt.                                                      |

A Szolgáltató hálózatából az ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése díjmentes. Amennyiben a vonatkozó szolgáltatás melléklete is megjelöli a hibabejelentés helyét, akkor a mellékletben meghatározott helyen és címen kell bejelenteni a hibát.

### 1.4. Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi és személyi hatálya

#### 1.4.1. Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi hatály:

Jelen dokumentum szerinti feltételeket kell alkalmazni a Szolgáltató által nyújtott, az ÁSZF törzsrészában és mellékleteiben meghatározott szolgáltatásokra.

AZ ÁSZF két részből áll:

Törzsrész: az egyes Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű rendelkezéseket tartalmazza;

Mellékletek:

|                  |                                                                                    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. sz melléklet. | Jogvita esetén eljáró hatóságok, szervek megnevezése, elérhetősége                 |
| 2a. sz melléklet | Internet-hozzáférési szolgáltatás tartalma, Etikai kódex                           |
| 2b. sz melléklet | Telefon szolgáltatás, vagy hangszolgáltatás tartalma                               |
| 2c sz melléklet  | Egyéb szolgáltatások                                                               |
| 3. sz melléklet  | Szolgáltatásminőségi célértékek (A tábla, B tábla és Hálózati minőségi célértékek) |
| 4a. sz melléklet | Díjszabás, értékesíthető díjcsomagok                                               |
| 4b. sz melléklet | Díjszabás lezárt díjcsomagok                                                       |
| 5. sz melléklet  | A számhordozás és szolgáltató váltás szabályai                                     |
| 6. sz melléklet  | Adatkezelési szabályzat, adatbiztonság                                             |
| 7a. sz melléklet | Akciók, kedvezmények lakossági szolgáltatások                                      |
| 7b. sz melléklet | Akciók, kedvezmények üzleti szolgáltatások                                         |
| 8. sz melléklet  | Előzetes tájékoztatás tartalma                                                     |

A mellékletek a jelen ÁSZF szerves részét képezik, így a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes mellékletek és a törzsrész közötti eltérés esetén a törzsrész az irányadó.

Az egyes Előfizetői szolgáltatásokra a vonatkozó mellékletek értelemszerűen vonatkoznak.

#### 1.4.2. Személyi hatály:

Az ÁSZF alapján Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújt üzleti (üzleti/intézményi) és egyéni (lakossági) előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a ZNET Telekom Zrt.-re, mint Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő előfizetőre (a továbbiakban: Előfizető).

**Üzleti előfizető:** az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy mely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

#### 1.5. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

**Felhasználó:** Az a természetes, vagy jogi személy, továbbá jogi személynek nem minősülő gazdasági társaság, szervezet, aki Szolgáltatóval előfizetői szerződést kíván kötni, továbbá aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.

**Igénylő:** Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igény bejelentője.

**Igény:** Az Igénylő által a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

**Előfizető:** Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni Előfizető:** Az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást.

**Üzleti Előfizető:** Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

**Mikrovállalkozás:** A Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom. (Az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

**Kisvállalkozás:** A Kkv. tv. 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom. (Az összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

**Közhasznú szervezet:** Közhasznú szervezet az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény által meghatározott szervezetek.

**Előfizetői szolgáltatás:** A nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaznak, úgy ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződésben írtakat kell alkalmazni. A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht., Eszr, és az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

**Alapvető díjszabás:** Az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

**Beérkezési határidő:** A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) új MNB rendelet 12.§-a értelmében a fizetési megbízás azon napon teljesül amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

**Díjreklamáció:** Amikor az Előfizető vitatja a Szolgáltató által felszámított díj összegét.

**Előfizetői panasz:** Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**Hibabejelentés:** Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

**Hibabehatároló eljárás:** A Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat, szükséges-e, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

**Rendszeres karbantartás:** A Szolgáltató technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is.

**Műszaki előminősítő rendszer:** A Szolgáltató által üzemeltetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a műszaki előminősítés.

**Tartós Adathordozó:** Olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz többek között a papír, az elektronikus levél, az elektronikus tárhely, illetve a CD-ROM, DVD-ROM.

**ZNÉT Fiók:** Olyan tartós adathordozó, (elektronikus tárhely) mely lehetővé teszi az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó dokumentumok Előfizető általi elérését, illetve az Előfizető általi egyes nyilatkozatok megtételét és tárolását.

**Lezárt díjcsomag:** Olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

#### **Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója:**

Az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló a Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete szerint.

#### **Előzetes tájékoztatás:**

A Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás, az Eszr. 5. § (1) és (3) bekezdés szerinti tartalommal. Az Előzetes tájékoztatás tartalmát a 8. sz. melléklet tartalmazza, azon további pontok megjelölésével, ahol a részletes feltételek megismerhetők.

### **1.6. Az előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése**

**Eht.:** az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

**Eszr.:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

**Eszmr.:** az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

**Fgytv.:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

### **1.7. Eltérés az Eht., Eszr rendelkezéseitől**

- (1) Üzleti előfizető esetében az Eszr. 4. §-a alapján Felek egyező akarattal, a jelen pontban meghatározottak szerint kívánnak eltérni az Eht. és az Eszr. előfizetői szerződéssel kapcsolatos szabályaitól (az Eszr. 4.§ (4) bekezdésében rögzítettek kivételével).
- (2) Az előfizető kifejezetten elfogadja, hogy az egyedi előfizetői szerződés az 1.7. pontban írt eltérésekkel kerül megkötésre. Az előfizető elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy az Eht. és az Eszr. szabályait kell alkalmazni.
- (3) A szolgáltató az ÁSZF törzsrészének 4.2.4.pontjában meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének nem automatikusan tesz eleget. Az előfizető szolgáltatóhoz bejelentett kötbérigénye alapján kerül sor a jogos kötbérigény megtérítésére az előfizető általi bejelentéstől számított 30 napon belül. (Eltérés az Eszr. 3.§ (4) bekezdésben írtaktól.)
- (4) A szerződés határozott időtartama 12 hónapos határozott időtartamnál hosszabb határozott időtartamban is megállapításra kerülhet az egyedi előfizetői szerződésben. (Eltérés az Eht.127.§ (4b) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén a (22) bekezdésben írtak alkalmazásával történik az eltérés.)
- (5) A szerződés határozott időtartama a határozott időtartam lejártával további határozott időtartammal meghosszabbodhat változatlan feltételek mellett az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) és az Eht. 134.§ (14b) bekezdésében írtaktól.)
- (6) A határozott időtartamú szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú szerződés esetén alkalmazott díjak nem a határozott időtartamú szerződésben meghatározott kedvezményes díjak, hanem a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos Üzleti ÁSZF mellékletében meghatározott nyilvános díjak, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést tartalmaz. Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.
- (7) Előzetes tájékoztatás és a szerződés adatainak összefoglalója nem kerül átadásra az Előfizető részére, (Eltérés az Eht. 127.§. (1a), 129.§ (1a-1c), az ESZR 5. § (1-7) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az (22) bekezdésben írtak alkalmazásával történik meg az eltérés.)
- (8) A határozatlan időtartamú szerződés az előfizető részéről rendes felmondás útján nem azonnali hatállyal, hanem 30 napos felmondási idővel szüntethető meg. (Eltérés az Eht. 134.§ (1) bekezdésében írtaktól.)

- (9) Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a határozott idő elteltét megelőzően a határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
- (10) A (9) bekezdésben írtakkal összefüggésben az Eszr. 26.§ (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatás – amely kiterjed a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatátviteli sebességekre, a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira – sem kerül alkalmazásra.
- (11) Az előfizetői szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba. (A 129.§ (1b) bekezdésében írtaktól eltérés.)
- (12) Amennyiben a SZOLGÁLTATÓ az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes és emiatt az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a szolgáltatóval szemben a felmondás miatt kötbér nem érvényesíthető az előfizető részéről. (Eltérés az Eszr.8.§ (3) bekezdésében írtaktól.)
- (13) Az előfizető nem kerül tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül a határozott időtartam lejártának napjáról. (Eltérés az Eszr 25.§ (3) bekezdésében írtaktól.)
- (14) Az előfizető nem kerül külön tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a határozott időtartamú előfizetői szerződés teljes tartalma alatt az előfizetőt minimálisan terhelő költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatás elemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása nem érinti a szolgáltatónak az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő a határozott időtartamú előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés érvényességét és annak alkalmazhatóságát. (Eltérés az Eszr. 25. § (1) bekezdésében írtaktól.)
- (15) Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe és a Szolgáltató szerződésszegő magatartást tanúsít, vagy az Előfizető jogosulttá válik a felmondás gyakorlására, úgy ebben az esetben az Előfizető a teljes szolgáltatáscsomag azon szolgáltatását jogosult felmondani, amely a Szolgáltató szerződésszegésével érintett, (Eltérés az Eht. 134. § (15 b) bekezdésében írtaktól.)
- (16) Amennyiben a határozott idejű szerződés határozott időtartama alatt az előfizető nem a teljes szerződést szünteti meg, hanem adott előfizetést, végpontot, csatlakozást stb. szüntet meg, akkor megszüntetéssel érintett előfizetés, végpont, csatlakozás vonatkozásában kötbér fizetésére köteles az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékben és módon. (Eltérés az Eht 134. § (15 a), Eszr 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- (17) Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt nem tájékoztatja külön arról, hogy 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. (Eltérés az Eszr. 5.§ (8) és (9) bekezdésétől)
- (18) Az előfizető 14 napos felmondási idővel gyakorolt azonnali hatályú felmondásáról, ami az ÁSZF törzsrészének 9.4.2. pontjában került meghatározásra az előfizető az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg nem kerül külön tájékoztatásra ezen felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményéről. (Eltérés az Eszr. 9. § (2) bekezdésében írtaktól.)
- (19) A szolgáltató az Eht-ban, az Eszr-ben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségének az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott az előfizető kapcsolattartási e-mail címén is jogosult eleget tenni. (Eltérés az Eszr. 24.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- (20) A felek rögzítik, hogy eltérnek az Eszr. 11.§ bekezdése szerinti egyedi előfizetői szerződés tartalmi elemeitől.
- (21) Mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet előfizető estén a (12) bekezdésben írtakon túlmenően a jelen pontban meghatározott eltérések alábbiak szerint kerülnek alkalmazásra:
- (22) Az Eht. 127. § (1a) és (4b) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a) - (1c) bekezdésének, valamint az Eszr.5. § (1)-(7) bekezdésének, az Eszr.12. §-ának, az Eszr. 26. § (11) bekezdéseiben írtaktól történő eltérés alkalmazása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is az egyedi előfizetői szerződésben. Eltéréshez adott kifejezett előfizetői hozzájárulást, az eltérés tartalmát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, és az Előfizető, illetve a Szolgáltatást igénylő más Felhasználók (a továbbiakban együtt: Felek) előfizetői szerződést kötnek, melynek része az ÁSZF, az Előzetes tájékoztatás, az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója, valamint az Egyedi előfizetői szerződés.

Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

- a. Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre;
- b. Az Előzetes tájékoztatást az ÁSZF részeként (8. sz. melléklet, és az ott hivatkozott további pontok, mellékletek) bocsátja az Előfizető rendelkezésére;
- c. A Szerződés adatainak összefoglalóját a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére

Az Előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, valamint további feltétel a betöltött 18. életév. Üzleti igénylő esetén magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása szükséges. A Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén köt Előfizetői szerződést

### 2.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

#### 2.1.1. Személyes és kapcsolattartási adatok:

- a) Az Előfizető/Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye.
- b) Az Előfizető/Igénylő számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- c) az Előfizető/Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) az Előfizető/Igénylő képviselőjének a)-c) pont szerinti adata
- e) az Üzleti Előfizető/Igénylő cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma,
- f) az Előfizető/Igénylő személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető/Igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.
- h) az Előfizető/Igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek

#### 2.1.2. Hálózati végpontra vonatkozó adatok

Az igényelt Hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;

az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová a Hálózati végpont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik;

#### 2.1.3. Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:

- a. az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése;
- b. a választott számlázási, díjfizetési mód megjelölése;
- c. az Előfizetői szerződés időtartama (határozott, határozatlan).

#### 2.1.4. Nyilatkozatok

Előfizető/Igénylő nyilatkozata, illetve hozzájárulása

- a. az adatainak kezeléséről;
- b. Egyéni előfizetői minőségről;
- c. Mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségről;
- d. a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- e. a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f. az Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- g. az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h. a határozottidőtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről,
- i. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
- j. az Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- k. a tételes számlamelléklet vagy hívásrészletező igényléséről;
- l. az előfizetői névjegyzékben történő megjelenésről;

m. az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról.

## 2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

### 2.2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton, telefonon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be. Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a tudomásszerzés) időpontja. Ha az Igény a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

A Szolgáltató az Igénylő által közölt adatok alapján megvizsgálja az adatok valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, ha szükséges, műszaki előminősítést végez.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja:

- az Előzetes tájékoztatást a 8. sz. melléklet szerint ÁSZF útján Tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum szerint, és
- az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját.

### 2.2.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel. A Szolgáltató által meghatározott esetekben kizárólag személyes eljárásra van lehetőség, erre vonatkozó információt az Ügyfélszolgálat ad.

A Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valódiságát az erre szolgáló állami adatbázisban ellenőrizni.

Üzleti igénylő esetén a Szolgáltató az adatokat és az Üzleti igénylő nevében eljáró személy képviseleti jogát a következő módon ellenőrzi:

- erre szolgáló állami adatbázisban
- az Üzleti igénylő képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján;

Az Üzleti igénylő fenti iratok szerint igazolt képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrzi.

Ha az Egyéni igénylő nem személyesen jár el vagy az Üzleti igénylőnek nem a fenti iratok szerint igazolt képviselője jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e. az Egyéni igénylőtől, Üzleti igénylő esetén pedig a fenti iratok szerint igazolt képviselőtől.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató kérheti az Igénylőtől a lakcímkártya bemutatását, illetve kérheti a használatot biztosító jogcím igazolását.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

### 2.2.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

#### 2.2.3.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató a Szerződés megkötése előtt és a Szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.2.3.2. pont). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indokolásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 2 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000,-Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Amennyiben az Igénylő külföldi állampolgár és az igénylés során külföldi állandó lakcímet ad meg, Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során ezt a ténytet fokozottan figyelembe veszi.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

#### 2.2.3.2. Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből közvetlenül kielégítheti az Előfizetővel szemben fennálló, bármely esedékessé vált követelését.

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség, bankgarancia vagy előleg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti így különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök vagy készülékek értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az előfizetői Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek, és a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést lényeges adatokban történt megtevesztésre hivatkozással 15 napos felmondási idővel felmondani.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot a biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.

A biztosíték tartalékolási idejének lejártát követően a vagyoni biztosíték összegét Szolgáltató átvezeti az Előfizető folyószámlájára, majd az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a vagyoni biztosítékból fennmaradó összeget visszautalja az Előfizető számára.

#### 2.2.4. Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató ennek keretében megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

#### 2.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

##### 2.2.5.1. Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejön:

- írásban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozat megtételével;
- szóban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozat hatályosulásával;
- ráutaló magatartással.

Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges az Előfizetői szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződés adatainak összefoglalóját, és ennek kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

##### 2.2.5.2. Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja

- Jelenlétük között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik. Az aláírás történhet hagyományos módon, papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).

- b. Üzlethelyiségen kívül az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően az a) pontban szerinti eszközök útján a Felek az Előfizetői szerződést aláírják vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

#### 2.2.5.3. Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződésmegkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

#### 2.2.5.4. A ráutaló magatartással létrejött szerződés létrejöttének időpontja

Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele.
- Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő létrejötte esetén az Előfizetői szerződés megkötését, vagy az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor.

Az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató Internet-hozzáférési szolgáltatásra kötött szerződés kivételével a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférési szolgáltatásra kötött szerződés esetében az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezésére bocsátása Tartós adathordozón történik.

### 2.3. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését.

Az elutasításra különösen a következő esetekben kerül sor:

- ha a műszaki előminősítés, vagy helyszíni felmérés során bebizonyosodik, h az igényelt helyszínen a szolgáltatás műszaki okból nem nyújtható.
- ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;
- ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az Előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- ha az Előfizető vagy a Hálózati végpont szerinti ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
- ha az igény a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányul;
- ha a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében az Előfizető a Szolgáltató által új hozzáférés típuson teljesítendő szolgáltatásra vonatkozó új határozott tartamú szerződéskötési ajánlatát nem fogadja el.

## 2.4. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire, esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátaira vonatkozó speciális rendelkezéseket szolgáltatásonként a 2a–2d. sz. mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltató weboldalán a címbekérő felület alkalmazásával az Igénylő/Előfizető ellenőrizheti, hogy a megadott településen a Szolgáltató melyik szolgáltatására, illetve díjsomagjára vonatkozóan köthető Előfizetői szerződés. Erről a Szolgáltató Ügyfélszolgálat és Értékesítési pontjai is tájékoztatást nyújtanak.

A Szolgáltató a létesítést a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson végzi el, figyelembe véve az igényelt hozzáférés helyén a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot.

## 2.5. A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

### 2.5.1. A Hálózati végpont kiépítése

A Szolgáltató a Hálózati végpontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Szolgáltatói berendezéseket és hálózatot az igénybe vett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

Ha valamely előre nem látható körülmény miatt, így pl. műszaki okból az igényelt szolgáltatás az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a Felek közös megegyezéssel módosíthatják vagy megszüntethetik az Előfizetői szerződést.

### 2.5.2. A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő végberendezéssel, tápáram ellátással és/vagy az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet az igényelt szolgáltatás létesítéséhez szükséges Elektronikus hírközlő berendezések és hálózat elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyoni védelméről. Ezek áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa az Szolgáltatói berendezésen és a létesítés során kiépített hálózaton – az Egyedi előfizetői szerződésben vagy annak mellékletében meghatározott kivételekkel - a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot, ezek eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Már kiépített hálózat esetében, ha a Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes hálózatrészek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munka elvégzéséhez, Szolgáltatói berendezések ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor a hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége.

Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni.

A Hálózati végpont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed.

### 2.5.3. Kiegészítő létesítés

A Szolgáltató az Igényt csak erre irányuló kifejezett kérés esetén, kiegészítő létesítés keretében teljesíti, ha az Igénylő vagy az Előfizető a szokásos létesítésen kívül olyan további Igényt támaszt, amely nem tartozik a Szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé (attól eltérő, egyedi vagy többlet igények).

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (Kiépítési díj) a 4. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától oszlopsoros hálózat esetén legfeljebb 30, földkábeles hálózat esetén legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és

- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop, illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételevel, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 3 végberendezés (tv vagy rádió) működtetését biztosítják és 3 végberendezés fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

A kiépítési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsonk nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsonkban van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő kiépítési díj számítható fel a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint.

Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól oszlopsoros hálózat esetén több, mint 30, földkábeles hálózat esetén több, mint 10 méter távolságra van.
- c) Az Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az Előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

E pont szerinti létesítések esetében a Hálózati végpont kiépítésének vállalt határideje eltérhet a létesítésre egyébként alkalmazott határidőtől.

#### 2.5.4. Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

### 3. A Szolgáltatás leírása

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírását a 2a-d mellékletek tartalmazzák.

#### 3.1. A szolgáltatás minősége

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelését, a minőségi mutatók meghatározását, valamint a Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

#### 3.2. A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgáltatásokat, valamint segélyszolgálati állomásokat

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

| Szervezet | Hívószámok |
|-----------|------------|
| Mentők    | 104        |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Tűzoltóság                      | 105 |
| Rendőrség                       | 107 |
| Egységes európai segélyhívószám | 112 |

## 4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

### 4.1. Hálózati végpont helye

A Hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.5 pont rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében a Szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont meghatározását a Szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a 2a–2c. sz. melléletekben.

### 4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

#### 4.2.1. A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségére vonatkozó, az ÁSZF-ben szereplő célértékek teljesítése tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli, melyből következően az érintett célértékekkel összefüggésben a hibás teljesítés jogkövetkezményei sem alkalmazhatók.

#### 4.2.2. Az Előfizető felelőssége

Az Előfizető felel:

- a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából,
- a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából,
- a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából,
- a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából,
- a berendezés hívhatóságának akadályozásából,
- az ingatlan nem megfelelő villám és túlfeszültségvédeleméből

eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használatának magartására is kiterjed.

#### 4.2.3. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 4.2.4.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

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 a szerződés szerint biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékaszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a Hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződészerű teljesítéséből ered.

- g. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

#### 4.2.4. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

##### 4.2.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

#### Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén az alább meghatározott esetekben kötbért kell fizetnie. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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 – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a kötbér összegét az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, vagy a kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerint havi díj hatszorosát, Szolgáltató a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

#### Kötbér fizetésének esetei

##### 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 kiépítési díj egy tizenötöd része, vagy
- b. az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési 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, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a. a hiba késedelmes elhárítása esetén minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.
- b. a hibaelhárítással kapcsolatos értesítések késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

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 egyharmincada.

A kötbér mértéke

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

#### 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 egyharmincad részének négyszerese.

#### **Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A 9.2.1. pont szerinti 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 díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

#### *4.2.4.2. A kártérítés szabályai*

#### **Felelősség, kártérítés, elévülés**

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

#### **Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények**

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

- a. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- b. más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- c. munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- d. súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

#### **A kártérítési eljárás**

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 beérkezéséről 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.

**Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről**

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogyasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

A jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó - választása szerint – elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne.

A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.

#### 4.2.5. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi.

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

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a. a bejelentő személyét és kapcsolattartási adatait
- b. a hibásnak ítélt szolgáltatás azonosítóját;
- c. a hibajelenség leírását;
- d. a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját
- e. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f. a hiba okát;
- g. a hiba elhárításának módját és időpontját, eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h. az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárással behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról, hogy a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

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 – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatárolása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Egyes hibatípusok esetén az Előfizető kérésére az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges javításokat vagy a Szolgáltatói berendezések cseréjét, amelyhez a szükséges információkat és a segítséget a Szolgáltató biztosítja. A Szolgáltató ilyen esetekben sem mentesül a hiba elhárításához kapcsolódó kötelezettségei alól.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

- a. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijávítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
- b. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijávítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijávítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
- c. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijávításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 8–19 óra között, szombaton és vasárnap 8–16 óra között vállalja.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijávítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

#### 4.2.6. Előfizető 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.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

Továbbá, amennyiben Előfizető kifejezett igénye alapján az előfizetői érdekkörbe tartozó hiba a Szolgáltató közreműködésével került elhárításra Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak a javítás során felmerült költségeket.

#### 4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

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

#### 4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha

- a. az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
  - aa. nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
  - ab. megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
  - ac. eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1))
- b. el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemben kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

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.

### 5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior) is.

#### 5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szünetelteti. A szolgáltatás szüneteltetése határozott időre kérhető. A szünetelésre vonatkozó előfizetői igény bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja leghamarabb a bejelentés kézhezvételét követő hónap első napja lehet. Szünetelést az Előfizető teljes hónapokra kérheti.

Az egy előfizetői szerződésbe foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum +30 nap.

A szüneteltetés időtartama alkalmanként minimum 1 hónap és maximum 8 hónap lehet.

Egy naptári évben az előfizető két szünetelést kérhet. Két szünetelés között minimum 1 hónap időnek kell eltelnie.

Egy naptári évben a szünetelés maximális időtartama 8 hónap lehet.

A szüneteltetés időtartama – a maximális időtartam figyelembevételével – a visszakapcsolását megelőző 5. munkanapig módosítható.

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 8 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

#### 5.1.2. Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

A Szolgáltató jogosult felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltatást, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

#### 5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

#### 5.1.4. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés:

- a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
- b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

#### 5.1.5. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizető által kért szüneteltetés alatt az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a díjmellékletben kerül meghatározásra. A szüneteltetési díj a szüneteltetés időszakát követően egy összegben kerül kiállításra. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

#### 5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
  - aa. az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
  - ab. az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva megsérti az Etikai kódexben szereplő hálózathasználati, elektronikus levelezésre, valamint az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek előírásait
- b. a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c. az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d. az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget;
- e. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- f. az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) és e) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ennek mértékét a díjmelléklet (4a és 4b mellékletek) tartalmazza.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Szolgáltatásnál ez értelmezhető)

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.
- e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a kapcsolattartásra megadott elérhetőségekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10) bekezdés). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.2.3.2. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli biztosításáért fizetendő díj fizetése alól mentesítheti az Előfizetőt abban az esetben, ha az Előfizető az elmúlt 3 hónapban díjtartozás okán nem került korlátozásra, és az Előfizető a szolgáltatás korlátozásának első napján a korlátozás okát képező díjtartozásán felül minden esedékes számláját kiegyenlítette.

### **Egyedi értékhatár**

A Szolgáltató az általa nyújtott telefonszolgáltatások vagy hangszolgáltatások tekintetében a Szerződés megkötésekor az igénybevétel korlátjaként meghatároz egy első összeghatárt. Az erre vonatkozó nyilatkozatot az Egyedi előfizetői szerződés, a rendelkezéseket az ÁSZF tartalmazza, és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott Egyedi értékhatárt nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja.

Az Egyedi értékhatár Szolgáltató által beállított kezdeti mértéke: bruttó 60 000Ft

Az egyedi értékhatár számításba a minden díjköteles hívásforgalom beszámításra kerül.

Az Egyedi értékhatár Egyedi előfizetői szerződésenként külön-külön számítandó.

Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen a telefonhívásait illető, várható költségek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.

A csalárd forgalmak esetén a további károkozás elkerülése, a hálózat biztonsága és az Előfizetők védelme érdekében a Szolgáltatónak a kiugró forgalmak ellenőrzése folyamán lehetősége van a Szolgáltatás korlátozására. Ennek részleteit a 2b sz. melléklet tartalmazza költségellenőrzés szolgáltatás címszóval.

Mivel a hívások tarifálása a hívások bontásakor történik, és az Előfizető egy időben több hívás kezdeményezésére is jogosult, ezért az Előfizető a beállított értékhatárt meghaladóan is igénybe tudja venni a Szolgáltatást. Erre tekintettel azonban az Előfizető nem tagadhatja meg a Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta a Szolgáltatás nyújtását.

### 5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozást követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4) bekezdés).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

## 6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

#### 6.1.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. 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)).

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszaikat és javaslataikat.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. 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.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.2 pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

#### 6.1.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételükénél 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 előfizetők nyugalma, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevitelével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

### 6.1.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

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.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el.

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.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzáttutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

## 6.2. Tájékoztatás a 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 feltüntetése

### 6.2.1. 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 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### 6.2.2. A békéltető testületek hatásköre

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 megyei (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.

#### 6.2.3. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hatásköre

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

#### 6.2.4. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

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.

#### 6.2.5. A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

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 képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található úrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

#### 6.2.6. 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 Nagykanizsai Járásbíróság, valamint a Zalaegerszegi Törvényszék kizárólagos illetékességének.

#### 6.2.7. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/> weboldal ad tájékoztatást

### 6.3. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, a bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodákban intézhető.

#### 6.4. A hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval 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:

- a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával
- b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

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

A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a) a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1) bekezdés),
- b) a panaszokat a bejelentéstől számított két évig (Eszr. 25. § (1) bekezdés) őrzi meg.

## 6.5. Azonosítás

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

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással, illetve;
- b) az Ügyfélazonosító és az ahhoz tartozó jelszóval;
- c) ZNET Ügyfélcenterbe való belépés esetén felhasználónévvel és jelszóval, vagy az Előfizető értesítés e-mailcímére küldött egyszeri belépésre jogosító URL felhasználásával.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokért kizárólag az Előfizető felel.

## 7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető az Előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni.

A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől.

A bruttó díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt nettó díjként jelöli.

A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjcsomagokat az 4a és 4b. sz. melléletek tartalmazzák, míg a mindenkor akciós feltételeket és díjakat a 7a. és 7b. sz. melléletek.

A szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását a 4a és 4b sz. mellékletben feltüntetett számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, és ezek ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok 4.a. és 4.b. melléletek szerinti és az előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai – az internet-hozzáférési szolgáltatás díjcsomagok havidíjai, a telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás díjcsomagok havi előfizetési díjai - a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest.

A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.

Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor.

Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

### 7.1.1. Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki legkésőbb minden hónap 15-ig.

Szolgáltató a számláit elektronikus, vagy papír alapon állítja elő.

Tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a tárgyhónapot megelőző hónapra vonatkozó, utólag számlázott forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő díjak.

A Szolgáltatás szüneteltetésének idejére fizetendő díjakat Szolgáltató a szünetelést követően egy összegben számlázza ki Előfizető részére.

A számlaküldés időpontjának, a számlázási ciklusnak és a számlaküldés gyakoriságának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

Amennyiben az Előfizető a számlát tárgyhónap 20. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles jelezni a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál.

#### 7.1.2. Számlaküldés módja:

Szolgáltató környezetvédelmi és költségtakarékossági szempontok végett a számlát elsősorban elektronikus úton küldi meg az előfizetők számára.

Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett postai úton küldi meg az előfizető részére.

A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezést minden előfizető számára díjmentesen biztosítja az erre a célra szolgáló elektronikus tárhelyen, vagy e-mailben.

Ha az Előfizető a számlaküldés módjára vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolással együtt, a következő számlázási periódustól kezdődően hatályos.

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.

Amennyiben a Szolgáltató valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

#### 7.1.3. Díjfizetés módja

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

##### 7.1.3.1. Készpénzes fizetési mód

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás létesítésekor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.

Szolgáltató a rendszeresen kiállított számláihoz nem biztosít készpénz-utalási megbízást (sárga csekk). Amennyiben Előfizető a számlák kiegyenlítését pl. belföldi postautalvánnyal rendezi, a felmerülő pénzforgalmi költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

##### 7.1.3.2. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

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

- banki átutalással.
- az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel,
- 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 a számlán szereplő ügyfélazonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

#### 7.1.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlák kiküldése a számlán feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A fizetési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie.

Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve 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.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

#### 7.1.5. Szolgáltató hibás számlázása

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 megküldeni a számlát.

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (beérkezési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni

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

Ha az előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

##### **Késedelmi kamat**

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári hónapot megelőző hó utolsó napján érvényes jegybanki alapkamat összege.

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

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatban késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

##### **Fizetési felszólítási díj**

A díj mértékét a 4.a sz. melléklet tartalmazza. A késedelemmel érintett számla vonatkozásában az elektronikusan küldött fizetési felszólítások díjmentesek.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Szolgáltató a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságból jóváírja.

##### **Követeléskezelési díj**

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani.

A követeléskezelési díj mértékét a 4a. melléklet tartalmazza.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételeből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó vissza nem szolgáltatott végberendezés, eszköz vásárlásából, készülékbérletből eredő – áfával számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot és a fizetési felszólítási díj, követeléskezelési díj összegét.

##### **Visszakapcsolási díj**

Díjtartozás miatti korlátozásból történő visszakapcsolási díjakat a 4a. sz. melléklet tartalmazza.

##### **Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult a díjmellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 4.2. pontja tartalmazza

## 8. Az előfizetői szerződés időtartama

### 8.1. Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető.

A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése.

### 8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződést a határozott időtartam alatt nem szünteti meg, és a választott díjsomagot a határozott időtartam alatt igénybe veszi.

Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely dokumentum hűségidőt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

#### 8.2.1. A határozott idő számítása

A határozott idő a Szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben a Szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.

Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

#### 8.2.2. 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 határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés feltételei nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 9.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 9.1.2. pont tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása okán történő felmondás kivételével – felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

## 9. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

9.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

### **Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség**

A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

## 9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

Előfizető szerződés módosítást csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra igényelhet, amelyet a Szolgáltató a módosítás igénylésének időpontjában is értékesít. Lezárt szolgáltatás/díjcsomaggal kapcsolatos szerződés módosításra nincs lehetőség.

Egy előfizetői végponton igénybe vett szolgáltatások megújítása csak együttesen lehetséges.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

### 9.2.1. Áthelyezés

#### 9.2.1.1. Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény)

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít. Lezárt szolgáltatás/díjcsomag átírására nincs lehetőség.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn.

#### 9.2.1.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
- b) a Hálózati végpont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját; vagy
- c) az áthelyezési igényt (az indokot is megjelölve) elutasítja;

Az a) és b) pont szerinti áthelyezés esetén a Hálózati végpont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A c) pont szerinti elutasítás esetén Előfizető dönthet az Előfizetői szerződés felmondása mellett.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

#### 9.2.1.3. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a 4a. sz. díjmelléklet tartalmazza.

## 9.2.2. A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybe vett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

Eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások közt a díjcsomag váltás nem lehetséges. eltérő technológiájú szolgáltatás igénybevételére az aktuális szerződés felmondásával és új szerződés megkötésével van mód.

### 9.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei

#### 9.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

A felmondás kézbesítésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató előfizetői szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### 9.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

##### 9.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).
- d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni,
- e) Ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- f) Ha az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 8.2.2. pontban foglaltak irányadóak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

#### 9.3.2.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

Az előfizető ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kénysztörlési eljárás esetén a Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási, valamint kénysztörlési eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

### 9.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

#### 9.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap.

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 9.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében. Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolc és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti.

##### 9.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- 2.1.1. pont szerinti előfizetői adatok;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- az Előfizető aláírása.

##### 9.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

- Az Előfizető azonosításához használt azonosítók (Ügyfélszám);
- megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

##### 9.4.1.3. Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot az Ügyfélszám, mint azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2.1.1. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme, székhelye, vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

#### 9.4.2. Előfizető rendkívüli felmondási joga

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, 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,
- a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

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 a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak. Ez esetben a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató az Előfizető szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint az Előfizető által felhasznált forgalom díját követelheti.

## 9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

### 9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a Felek közös megegyezésével;
- Előfizető elállása esetén;
- az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- az átdó szolgáltatással fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
- ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követően;

### 9.5.2. Az Előfizető elállása

Az egyéni Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §), az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

### 9.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, halálával. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégvonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszüntetettnek.

### 9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

## 9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Hálózati végponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatási 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. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az Előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Szolgáltatási berendezést visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 30 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a berendezések könyv szerinti értékét követelni.

Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A szerződés megszűnésekor a 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie, és a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a Szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

## 9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek

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, mint szankciós díjat az alábbiak szerint számítja fel:

- Amennyiben az előfizető a szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani a Szolgáltató szerződésszegésével vagy egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben, a Szolgáltató a felmondást egyéb jogkövetkezményhez nem kötheti.
- 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, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

### A szankciós díj mértéke:

A Szolgáltatás létesítésétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett a havi és egyszeri díjakból a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmények összege.

## 10. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 10.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre, továbbá, ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

#### 10.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

#### 10.3. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül tájékoztatja.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

#### 10.4. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményt küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz bármely ezzel összefüggő esetleges kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi.

Ez a rendelkezés irányadó, ha az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja.

Amennyiben a tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény kézbesítése sikertelen (nem kereste), a második sikertelen kézbesítés megtörténtével a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti.

### 11. A fogyatékossgal élő előfizető számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei, továbbá tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.

A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: „Aktv.”) alapján a Szolgáltató a szolgáltatásait, és a szolgáltatásai nyújtása során felhasznált termékeket köteles bizonyos szempontból akadálymentes funkciókkal ellátni, a fogyatékos személyek számára is elérhetővé tenni.

A Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást a fogyatékossgal élő Előfizetőknek a szolgáltatáshoz biztosított Szolgáltatói berendezésen, illetve az arra telepített szoftver segítségével nyújtja, melyen érvényesíti az akadálymentesítési követelményeket.

Az akadálymentességre vonatkozó részletes információk a Szolgáltató honlapján találhatók:

<https://zt.hu/akadalymentes-informaciok>

12. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen közzéteszi az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást, továbbá a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente az Előfizetőt tájékoztatja. A Szolgáltató a szűrőszoftverek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatások elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.