

## Általános Szerződési Feltételek kivonata

A Szolgáltató cégneve: **ZNET-  
MIKRONET Kft.**

A Szolgáltató székhelye: 8866  
Becsehely, Kossuth L. u. 55.  
A Szolgáltató levelezési címe:  
8866 Becsehely, Kossuth L. u.  
55.

A Szolgáltató  
cégjegyzékszám: 20-09-  
064909

A Szolgáltató adószáma:  
12629790-2/20

Az ügyfélszolgálat  
elérhetősége:

8866 Becsehely, Kossuth L. u.  
55.

ZNET-Mikronet Kft.

hálózatából ingyenesen

hívható telefon: 06-93/999-222

Bármely hálózatból helyi

tarifával hívható telefon: 1277

Fax: 06-93/543-009 Mobil: 06-  
30/5000-500

Nyitvatartás: munkanapokon  
08:00-16:30 óráig

Email: [info@z-net.hu](mailto:info@z-net.hu)

Honlap: <http://www.z-net.hu>

**A hibabejelentő**

**telefonszáma:**

06-93/999-222 ; 1277 ; 06-  
30/5000-500

E-mail címe: [hibabejelento@z-  
net.hu](mailto:hibabejelento@z-net.hu)

## 2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.

### **14.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Előfizetői szerződések késedelmes  
vagy hibás teljesítése esetében a  
szolgáltató az előfizető vagyonában  
okozott kárt köteles megtéríteni, az  
elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató mentesül a kártérítési  
felelősség alól, ha bizonyítja, hogy  
a késedelem elkerülése, illetőleg a  
hibátlan teljesítés érdekében úgy  
járt el, ahogy az adott helyzetben  
tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

a) a hibát az előfizető által  
használt (nem a  
szolgáltató által  
biztosított)  
végberendezés hibája  
okozta;

b) a hiba az előfizető  
tulajdonában lévő  
végberendezésben van;

c) hibát a végberendezés  
nem rendeltetésszerű használata  
okozta;

d) a hibát nem jelentették  
be;

e) a hibát a szolgáltató a  
hibaelhárítási időn belül elhárította;

f) az előfizető nem  
biztosította a  
hibaelhárítás lehetőségét

az érintett ingatlanon,  
feltéve, hogy a hiba  
elhárításához szükséges  
a bejutás;

g) a szolgáltatás  
szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak  
megtérítenie a kárnak azt a részét,  
amely abból származott, hogy az  
előfizető a kár elhárítása, illetőleg  
csökkentése érdekében nem úgy  
járt el, ahogy az adott helyzetben  
tőle elvárható.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a  
hibás teljesítéssel kapcsolatos  
állásfoglalását vitatja, a Nemzeti  
Hírközlési Hatósághoz, illetve a  
hatóságon belül a Hírközlési  
Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez  
fordulhat.

### **14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjszökkentés mértéke**

A szolgáltató köteles az előfizető  
által bejelentett, a hibabehatároló  
eljárása eredményeként valósan  
bizonyult hibát legfeljebb 72 órán  
belül kijavítani, ha e határidőn belül  
a hiba kijavítására nem képes,  
abban az esetben a szolgáltató  
kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hiba következtében az  
előfizetői szolgáltatást nem lehet  
igénybe venni, a kötbér mértéke  
minden késedelmes nap után a  
hiba bejelentését megelőző hat  
hónapban az előfizető által az  
előfizetői szerződés alapján az  
adott előfizetői szolgáltatással  
kapcsolatban kifizetett díj átlaga  
alapján egy napra vetített összeg  
nyolcszorosa. Hat hónapnál  
rövidebb időtartamú előfizetői  
jogviszony esetén a vetítési alap az  
előfizetői jogviszony teljes hossza  
alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga  
alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az  
előfizető az előfizetői szolgáltatást  
a szolgáltató által vállalt  
minőséghez képest gyengébb  
minőségben képes csak igénybe  
venni, a szolgáltatónak a fentiekben  
meghatározott kötbér felét kell  
fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi  
díjfizetési kötelezettség esetén a  
következő havi elszámolás  
alkalmával, egyébként a bejelentés  
elbírálásától számított harminc  
napon belül az előfizető számláján  
egy összegben jóváírja, vagy azt az  
előfizető választása szerint az  
előfizető részére egy összegben  
visszafizeti.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési  
kötelezettség esetén a következő  
havi elszámolás alkalmával,  
egyébként a bejelentés  
elbírálásától számított harminc  
napon belül az előfizető számláján  
egy összegben jóváírja, vagy azt az  
előfizető választása szerint az

előfizető részére egy összegben  
visszafizeti.

Amennyiben az előfizetőn kívülálló  
okból a szolgáltatás igénybevétele  
nem lehetséges, a szolgáltató az  
előfizető által megfizetett belépési  
díjat az előfizető részére annak  
késedelmi kamataival együtt  
visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az  
előfizető által bejelentett és  
valósan minősülő, a szolgáltatás  
minőségét rontó hiba kijavítását –  
három hónapig tartó, legfeljebb egy  
alkalommal meghosszabbítható  
átmeneti ideig – nem tudja vállalni,  
ezért az előfizető részére  
díjszökkentést nyújt, amelynek  
mértéke havonta a havi előfizetési  
díj legalább 15 %-a.

### **14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **14.3.1 A szolgáltatás**

#### **minőségével kapcsolatos viták**

Ha az előfizető nincsen  
megelégedve a szolgáltatás  
minőségével, ennek bejelentésekor  
– amennyiben a szolgáltató a  
bejelentésben állítottakkal nem ért  
egyet - jogosult hatósági-, vagy  
független műszaki szakértőket  
felkérni a meg nem felelés  
igazolására.

A hatósági-, vagy független  
műszaki szakértői vizsgálat  
végzésekor a szolgáltató jogosult  
jelen lenni. E személyek  
jegyzőkönyvben rögzített  
véleményét (mérési eredményeket)  
a szolgáltató köteles a meg nem  
felelés előfizető részéről történő  
igazolásául figyelembe venni. A  
szakértő költségeit utólagosan az a  
fél köteles viselni, akinek állításai  
valótlannak bizonyultak.

#### **14.3.2 A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen vitás kérdések  
eldöntésében az előfizető  
jogorvoslatért az alábbi szervekhez  
fordulhat:

#### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1)  
356-5520

#### **Fogyasztóvédelmi**

#### **Főfelügyelőség**

1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefon: (1) 459-4999

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5.,  
Telefon: 472-8900, Telefax: 472-  
8905

A felek az előfizetői szerződésből  
eredő peres jogvitáik esetére

alávetik magukat hatáskörtől függően a Nógrád Megyei Bíróság, illetőleg a Balassagyarmati Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

### **3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján.**

#### **16.1 Személyes adatok kezelése**

Szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

Szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi.

Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

### **4. Utalás arra, hogy az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeinek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol található az általános szerződési feltételekben.**

### **3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technikán alapuló (VoIP) helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

### **5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ**

A szolgáltató vállalja, hogy a szerződés megkötését követő 30 (harminc) naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 4.1 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

A kiépítési határidő késedelmes teljesítése esetén szolgáltató kötbér fizetésére köteles, melynek összege minden késedelmes nap után a kiépítési díj 0,5 %-a, de legfeljebb a kiépítési díj 15 %-a.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

### **6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE**

#### **6.1 Szolgáltatás minőség**

Ennek értelmében a szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a beszéd folyamatosan érthető legyen;
- a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne forduljon elő;
- a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

A nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat minősége nem róható fel szolgáltatónak.

#### **6.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás esetében az előfizető

számára a szolgáltatás rendelkezésre állás értéke legalább 90% egy szerződéses évben. Az ügyfél szolgáltatási pontján keletkező áramkimaradások nem képezik a szolgáltató felelősségét, így az ebből az okból keletkező kiesések idejét szolgáltatónak nem kell figyelembe vennie a rendelkezésre állás számításában, csakúgy, mint a nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat hibáit sem.

#### **Az átvitt beszédhang főbb paraméterei**

- Az átlagos beszédjel hallható frekvencia tartománya 300Hz-3,0KHz
- A jel/zaj arány nem rosszabb, mint 30 dB
- Harmonikus torzítás értéke nem több 2-3%-nál

#### **Az átvitt FAX jelzés főbb paraméterei**

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax kapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a kapcsolatban levő végberendezések között legalább a 9600 bit/s átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye;
- a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak 10%-nál nagyobb mértékű jelisméltést, illetve telefax átvitel esetén 10%-nál több lapisméltést.

#### **Minőségi jellemző paraméter érték**

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatti) összes ideje évi maximum 24 óra.

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatt) időpontja 22 és 06 óra közé esik.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, kivéve a nem általa üzemeltetett Internet kapcsolatot, és ezen a ponton köteles a megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt telefon adapter előfizető-oldali csatlakozója (RJ 11), illetve a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt adaptert is tartalmazó telefonkészülék kézi beszélője.

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató

köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásával figyelembe venni.

A szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a rendszeres ellenőrzés biztosítja és a minőségi célértékeket a szerződés 3. sz melléklete tartalmazza részletesen.

### 5. A számlázás módja.

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadaras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére.

Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon és az ott feltüntetett díjak alapján.

Előfizető a szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes díjszabásban megállapított árak alapján küldött számla szerint köteles megfizetni az szolgáltatónak. Szolgáltatónak a telefon havi előfizetési díjat, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjakat havonta a tárgyhóban, a beszélgetési és egyéb igénybevett, a számlán megnevezett szolgáltatások díját az igénybevételnek megfelelően a tárgyhót követő hónapban számlázza.

Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- egyszeri díjak, valamint
- havi díjak
- forgalmi díjak (perc, illetve per hívás)

### 17.1 Díjazási időszakok

**Csúcsidezőszak:** munkanapokon 7:00 és 18:00 óra között

**Kedvezményes:** minden egyéb időben

### 17.2 Számlázás gyakorisága

Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakokra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság).

Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményeket az előfizetők számára.

Új előfizető esetében a szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

Szolgáltató számlázási rendszere zárt, számítógépes automatizáláson alapszik, amelynek alapján az előfizető elfogadja, hogy a szolgáltató által kiállított számla a szolgáltató aláírása nélkül is hiteles.

### 17.3 Számlázás integritása

Szolgáltató általi számlázás a szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

### 17.4 Számlamelléletek

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a kapcsolási díjak, helyi, helyközi, a belföldi távolsági és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet).

Szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához köteles a fentiekben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást tartalmazó számlamellékletet küldeni. Szolgáltató továbbá az előfizető kérésére a telefon számla mellé hívásrészletezést küld, amelyen részletesen feltüntetésre kerül a hívott fél hívószáma, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a hívásegység díja, a hívás díja. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

A hívásrészletezés küldését a szolgáltató a mindenkor műszaki

lehetőségek figyelembe vételével, térítés ellenében biztosítja.

### 17.5 A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú előfizető a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgydíjakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

### 17.6 Fizetési módok

Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

#### 17.6.1 Készpénzes fizetési módok:

- Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

#### 17.6.2 Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- az előfizető részéről banki átutalással;
  - felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- Ezen fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

#### 17.6.3 Összevont számlázás

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az összes szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

#### 17.7 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos

mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### **17.8 A szolgáltatási díjak számítása**

A szabadaras helyhez kötött telefon szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg

#### **6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.**

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol operátor jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az előfizetőt egyértelműen azonosító (Előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a

hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra) és eredménye (eredménytelensége és annak oka), az előfizető értesítésének módja és időpontja.

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjszökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszköz (pl.: távközlő berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles (ideértve a tulajdonosi engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az

érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját felszámítja. Hibaelhárítás megkezdésének ideje a hibabejelentéstől számított maximum 48 óra.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembé, amíg az akadályoztatás el nem hátrul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja – jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

#### **13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE**

Előfizetők bejelentéseiket, panaszait megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg

panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van

- azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik.

A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az előfizető különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán - többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

a) volt-e az előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártágára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (a hangrögzítés tényéről szóló tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizető megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

**7. A szerződészegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.**

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

**9.1 Az előfizető által kérhető szünetelés szabályai**

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti

időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének egy naptári év alatt, előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 (hat) hónap, A szolgáltatást egy évben csak egyszer lehet kérni a szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal való gazdálkodás miatt.

A szünetelés időtartama alatt - miután a szolgáltató fenntartja az előfizető kapcsolási számát, és rendszerbeállításait - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles. A díj mértéke a havi előfizetési díj 50%-a.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával - amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik - a szolgáltató - külön értesítés nélkül - visszakapcsolja a szolgáltatást.

**9.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés**

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetése nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről - amennyiben a szüneteltetés nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja.

**9.3 Feleltől független okok miatti szünetelés**

A szolgáltatás szünetelhet a feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés...stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása

érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### Adatvédelmi Tájékoztató

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

#### 8.1 A szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- a szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- a szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
  - az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
  - új szolgáltatási

csomagok bevezetése;

azzal, hogy – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges változását;

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírása
- a módosítások hatálybalépésének időpontja
- a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- a módosítás indokolása

g) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

#### 8.2 Az előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, vagy az igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a felek az egyedi előfizetői szerződésben ekként állapodtak meg.

Az előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

### 8.3 Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

#### 8.3.1 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen az előfizető megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózathoz csatlakozik.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, de maximum az áthelyezési díj összege. A szolgáltató a kötbér összegét az átírási díját tartalmazó számlán írja jóvá.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

#### 8.3.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén, ha a szolgáltató az átírási kérelmezéstől számított 60 (hatvan) napon túl sem teljesít, a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírási díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírási díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírási díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösrre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 8.3.3 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

### 8.3.4 Előfizető (kapcsolási) szám változása

Az előfizetői kapcsolási számot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- ha a felek ebben megállapodnak;
- ha módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- ha a számváltoztatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala igazolta;

Szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak és az előfizető az erre vonatkozó díjat megtéríti.

Az előfizetői hívószám megváltoztatásának megtagadása esetén a szolgáltató részletes indoklásra kötelezett.

A szolgáltató a fenti b) és c) pontokban meghatározott esetekben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, és az előfizetőt a következő bekezdésben meghatározott jogairól tájékoztatni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató 60 napig - a szolgáltató által meghatározott szöveggel az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz.

A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

### 9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei.

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- Ha az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.
- Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja. A szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul. A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani
  - az előfizető hívhatóságát,
  - a segélykérő hívások továbbítását,
  - a szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét

### 10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei.

#### 11.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

- Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

g) a felek közös megegyezésével.

#### 11.2 Előfizetői felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

#### 11.3 Szolgáltatói felmondás

##### 11.3.1 Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a

- szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – biztosítékot kérni vagy szolgáltatás előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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 köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(ok)át korlátozni.

#### **11.3.2 Előfizető díjtartozása miatt**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

#### **11.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból**

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és  
 b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és  
 c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását

arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. telefon adapter, kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni.