

## 8. sz. melléklet – Előzetes tájékoztatás tartalma

### Tartalomjegyzék

1.1.	A Szolgáltató neve, címe, elérhetőségei.....	2
1.2.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei .....	2
1.3.	Jogorvoslati lehetőségek, ha a sebesség vagy más minőségi paraméter tartósan, vagy ismétlődően eltér a megadott értékektől. ....	3
1.4.	A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj.....	3
1.5.	Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek .....	3
1.6.	A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek.....	4
1.7.	Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja,.....	4
1.8.	A szolgáltatóváltással, számhordozással kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér. ....	4
1.9.	A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében. ....	5
1.10.	az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;.....	5
1.11.	a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;.....	5
1.12.	A szolgáltató nem nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás nem értelmezhető. ....	5
1.13.	A teljes, naprakész díjszabás a Szolgáltató weboldalán: www.zt.hu -n érhető el. ....	5
1.14.	Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek.....	5
1.15.	Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.....	5
1.16.	Az előfizetői panaszok kezelésének folyamata, jogviták peres és peren kívüli rendezésének lehetőségei .....	5
1.17.	Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó tájékoztatás.....	6
1.18.	Forgalomszabályozási intézkedések hatása az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére .....	6
1.19.	Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta.....	6
1.20.	A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség .....	7
1.21.	A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre. ....	7
1.22.	Vagyonbiztosíték.....	7

Az Előzetes tájékoztatással együtt megküldésre kell kerülnön az ÁSZF 1. sz. melléklete is!

1.1. A Szolgáltató neve, címe, elérhetőségei

Név: ZNET Telekom Zrt.  
 Székhely: 8800 Nagykanizsa, Magyarkanizsa utca 2.  
 Központi ügyfélszolgálat: 8800 Nagykanizsa, Táborhely u. 4.  
 Telefonszáma: 1277  
 E-mailcíme: [ugyfelszolgalat@zt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@zt.hu)

1.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei

1.2.1. Lakossági internet szolgáltatások

Lakossági díjcsomagok - Internet szolgáltatások												
Díjcsomag neve/Paraméterek	Mértékegység	SMARTHOME			CABLEHOME				OPTICHOME			
		S	M	L	M	L	XL	XXL	S	M	L	XL
Maximális letöltési sebesség	Mbps	20	40	80	40	80	120	240	100	300	500	1000
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	4	6	10	4	8	12	25	10	30	50	100
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Mbps	16	30	50	35	64	90	180	95	250	400	750
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Mbps	3	4	6	4	7	10	15	9	25	40	75
Minimális letöltési sebesség	Mbps	5	10	20	10	20	30	60	10	30	50	100
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	1	1,5	2,5	1	2	3	6	1	3	5	10
Késleltetés (Körbejárás)	ms	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	ms	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Csomagvesztés	%	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Maximális sebesség:**

Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.

**Rendes körülmények közt elérhető sebesség:**

Az előfizetői szerződésben vállalt sebesség, amely naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

**Minimális sebesség:**

Az előfizetői szerződésben vállalt legalacsonyabb sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll. Ellenkező esetben a szolgáltatás nem érhető el.

A sebesség értékek jelentős csökkenése esetén egyes sebességkritikus alkalmazások (így különösen online hang és video szolgáltatás, online játék, stb.) esetében az alkalmazás használata akadozhat vagy lassúbbá válhat, jelentősebb sebesség csökkenés esetén akár le is állhat. Más alkalmazások esetében kisebb mértékű lassulás tapasztalható.

Az internet elérés sebességét az Előfizető által megrendelt internet szolgáltatás szerződött és ténylegesen biztosított sebességén kívül jelentős mértékben befolyásolja még az elérni kívánt alkalmazást vagy weboldalt működtető eszközök sebessége, valamint az internet általános forgalmi leterheltsége is.

1.2.2. Műsorterjesztési szolgáltatás

A vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás vállalt egyedi szolgáltatásminőségi célértékei:

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
Modulációs hibaarány (digitális szolgáltatás)	64 QAM moduláció esetén: 28 dB 256 QAM moduláció esetén: 32 dB

**Minőségi mutató meghatározása:**

Digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén modulációs hibaarányra a mérések szerinti esetek 80%-ában.

**Értelmezése:**

A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A modulációs hibaarány (MER) mérőműszer segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza

1.3. Jogorvoslati lehetőségek, ha a sebesség vagy más minőségi paraméter tartósan, vagy ismétlődően eltér a megadott értékektől.

Ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől, az Előfizető rendelkezésére állnak a következő jogorvoslati lehetőségek:

ÁSZF Törzsszöveg 9.4.2:

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

1. a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
2. 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,
3. 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.

1.4. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj

A Szolgáltató által alkalmazott díjak teljeskörűen az ÁSZF 4a. számú mellékletében kerülnek feltüntetésre.

1.5. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

Az előfizetői szerződés időtartama az Előfizető választása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

Szolgáltató a határozott idő vállalásáért kedvezményeket biztosít, melynek ellentételezéseként Előfizető vállalja, hogy a határozott időtartam alatt a választott díjcsomagot igénybe veszi, a szerződést nem szünteti meg, és szerződésszegésével nem ad okot a Szolgáltató rendkívüli felmondására.

Határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető.

A határozott időtartam után a szerződés határozatlan idejűként folytatódik, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan, vagy a Felek közös akarattal ettől eltérően állapotodnak meg. Az így létrejött határozatlan idejű szerződés feltételei az Előfizetőre nézve nem lehetnek hátrányosabbak.

Előfizető kezdeményezheti határozatlan idejű szerződésének határozott idejűként való megújítását a Szolgáltató által biztosított kedvezmények igénybevétele céljából.

Részletesen: ÁSZF Törzsszöveg 8.2 pont.

1.6. A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek.

Amennyiben az előfizetői szerződés a határozott időtartam alatt az előfizetőnek felróható okból (rendes felmondás, szerződésszegés) szűnik meg, Szolgáltató szankciós díjként az előfizető által a szerződés időtartama alatt igénybevett kedvezményeket követeli vissza.

A Szolgáltató szerződésszegése, vagy az előfizetőt hátrányosan érintő egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető jogkövetkezmény nélkül mondhatja fel az előfizetői szerződést annak határozott időtartama alatt.

Részletesen: ÁSZF 8.2 és 9.7. pontok

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

A Szolgáltató hibás teljesítését az ÁSZF törzsszöveg 4.2.3 pontja tartalmazza.

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

Esetek, kötbér mértéke:

1. Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén;
  - a. minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy a kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmadad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg
2. A késedelmes hibaelhárítás esetén minden késedelmes napra;
  - a. a havi előfizetési díj egy napra vetített részének a nyolcszorosa, ha a szolgáltatás nem volt igénybevehető
  - b. a havi előfizetési díj egy napra vetített részének a négyszerese, ha a szolgáltatás korlátozottan volt igénybevehető.
3. a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztása esetén minden megkezdett késedelmes nap után;
  - a. a havi előfizetési díj egy napra vetített része
4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén;
  - a. a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada, ennek hiányában a havi előfizetési díj egyharmadad részének négyszerese.
5. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén
  - a. a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, ennek hiányában a kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

1.8. A szolgáltatóváltással, számhordozással kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér.

A technikai feltételek hiánya miatt Szolgáltató nem biztosít szünetmentes szolgáltatóváltást.

Szolgáltató mindkét irányú számhordozást biztosítja Előfizetői részére, akár utólagos igény alapján is, az ÁSZF 5. sz. mellékletében meghatározott szabályok szerint.

A számhordozással kapcsolatban Szolgáltató nem számít fel díjat.

Késedelmes számhordozás esetén Szolgáltató kompenzációt fizet Előfizető részére:

1. A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
2. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

A számhordozás és a szolgáltatóváltás részletes leírása az ÁSZF 5. sz. mellékletében található.

1.9. A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében.

Ha a hálózat egységességével 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.

1.10. Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésére vállalt határidő: Az igénybejelentéstől számított 90 nap, vagy a szerződés megkötésétől számított 30 nap.

A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő: a szerződés megkötésétől számított 15nap.

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

Szolgáltató számláján soronként összesítve feltüntetésre kerülnek az eltérő hívásdíjjal rendelkező hívások. A telefon szolgáltatás megkezdésekor Szolgáltató minden előfizetője számára létrehoz egy online előfizetői fiókot, melyen keresztül az Előfizető:

- Naprakész információt kap hívásairól és azok költségvonzatáról.
- A költségellenőrzés szolgáltatás keretében biztonsági korlátként beállított értékről
- letöltheti a havi forgalmi kimutatásait
- valamint egyéb hívásirányítási funkciókat érhet el

Szolgáltató a szolgáltatás aktiválását követően e-mailben küldi meg a fiók használatához szükséges azonosítókat.

1.12. A szolgáltató nem nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás nem értelmezhető.

1.13. A teljes, naprakész díjsszabás a Szolgáltató weboldalán: [www.zt.hu](http://www.zt.hu) -n érhető el.

1.14. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek

Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

1.15. Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.

1.16. Az előfizetői panaszok kezelésének folyamata, jogviták peres és peren kívüli rendezésének lehetőségei

Az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan Panasszal élhet, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

Szolgáltató a panaszt lehetőleg azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben erre azonnal nem kerül sor, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet készít, a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja.

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a Szolgáltató panaszkezelését. úgy a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztosshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

Illetőség:

1. Az Előfizető a közte és a szolgáltató közötti szerződés megkötésével, a szolgáltatás minőségével, teljesítésével kapcsolatos vitás ügyekben az illetékes **Békéltető testülethez** fordulhat – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe.
2. Az ügyfélszolgálattal, a számla tartalmával, az előfizetői számlapanaszok intézésének rendjével, kezelésével kapcsolatban, a jogszabályok fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) a **fogyasztóvédelmi hatóság** jár el.
3. 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.
4. A **Média- és Hírközlési Biztos**nál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn.
5. 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. 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.
7. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a **Nagykanizsa MJV Polgármesteri Hivatala jegyzőjéhez** fordulhat az Előfizető. Cím: 8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7. Telefon: +36 93 510 078

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

#### 1.17. Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó tájékoztatás

Az előfizetői névjegyzék az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi az azonosításához feltétlenül szükséges. Előfizető jogosult a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül nyilatkozatát bármikor módosítani, vagy visszavonni. Az előfizetői névjegyzékben az alábbi adatok kerülhetnek feltüntetésre: Név; Lakcím; Telefonszám.

#### 1.18. Forgalm szabályozási intézkedések hatása az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére

Szolgáltató a hálózat és az előfizetők érdekeinek védelme érdekében forgalom szabályozást (korlátozást) végez, az alábbi esetekben:

1. A hálózatot érintő túlterhelő forgalom esetén az érintett Előfizetői hozzáférési pont csatlakozása, vagy adatforgalma átmeneti korlátozásra kerülhet
2. Törvényi kötelezettség végrehajtása érdekében Szolgáltató korlátozza a KEHTA rendszerben rögzített elektronikus adatokhoz való hozzáférést.
3. Vírusok, spam és más kártékony szoftverek által generált forgalom általános szűrése esetén a hozzáférési portjaik az Előfizetői hozzáférési végponton blokkolásra kerülnek.

Ezen intézkedések során a hálózatot túlterhelő, működésének integritását veszélyeztető forgalomért felelős eszközök - ideértve az érintett Előfizető által üzemeltetett, a hálózatra csatlakozó végberendezéseket is - adatforgalma korlátozásra vagy szüneteltetésre kerülhet, ezáltal az érintett Előfizetőnél - a hiba elhárításáig, az Előfizető tájékoztatása mellett - az internet hozzáférési sebesség csökkenhet vagy átmenetileg szünetelhet.

A forgalm szabályozási intézkedések során a végfelhasználók személyes adatai nem kerülnek harmadik fél felé továbbításra.

#### 1.19. Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta

Elállási, felmondási jogra vonatkozó szabályok az ÁSZF 9.5.2 pontjában kerülnek részletezésre.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) 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.
- b) 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. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte, 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.

Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi.

#### 1.20. A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség

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 igénye ügyfélszolgálaton való bejelentésével.

1.21. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre.

#### 1.22. Vagyoni biztosíték

Részletesen: ÁSZF 2.2.3.2 pont.

Szolgáltató az alábbi esetekben kérhet az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot:

1. Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 2 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20 000,-Ft-ot meghaladó, lejárt tartozással rendelkezett.
2. Amennyiben az Igénylő külföldi állampolgár és az igénylés során külföldi állandó lakcímet ad meg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg.

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.

## Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

ZNET TELEKOM Zrt.

8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.,

Tel: 06/93 999-222

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@zt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@zt.hu)

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés dátuma:

Előfizető neve:

Előfizető címe:

Igényelt szolgáltatás megnevezése:

Kelt:

Előfizető aláírása

(kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)