

## KIVONAT

Az Elektronet Zrt. 4400 Nyíregyháza, Nádor u. 28. (Adószám: 12848612-2-15) **2026. december 1. napjától módosítja a helyhez kötött telefonszolgáltatásra** vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit, melynek változásai az alábbiak szerinti:

a., A 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól rendeletnek való megfelelés érdekében, az akadálymentességi követelmények megjelenítése az ÁSZF-ben:

- az ÁSZF 16. *A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről* pontja módosul.

A változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-ek ügyfélkapu útján kerül benyújtásra a Hatóság részére.

A módosítással nem érintett részek változatlanok maradtak.

# **ELEKTRONET Zrt.**



## **Általános Szerződési Feltételek helyhez kötött telefon szolgáltatásra**

Hatályba lépés kelte: 2026.12.01.  
Készült: 2026.10.21.

szolgáltató cégszerű aláírása

A módosítással érintett ÁSZF szakasz:

## **16. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről**

### **16.1. Általános rendelkezések**

A Szolgáltató a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára az elektronikus hírközlési szolgáltatásai igénybevételéhez szükséges tájékoztatást és segítségnyújtást az alkalmazandó akadálymentességi követelmények figyelembevételével biztosítja.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a fogyatékossgal élő végfelhasználók a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkhoz, az ügyfélszolgálathoz, valamint a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges ügyintézési folyamatokhoz fogyatékossguk jellegére és egyéni igényeikre figyelemmel hozzáférjenek.

A fogyatékossgal élő végfelhasználó speciális akadálymentességi, kommunikációs vagy egyéb segítségnyújtási igényét előzetesen jelezheti a Szolgáltató részére. A Szolgáltató az egyedi igényt szükség szerint az érintett végfelhasználóval egyezteti, és az alkalmazandó jogszabályi követelményekre, az igény jellegére, valamint az adott ügy és szolgáltatás sajátosságaira figyelemmel biztosítja a megfelelő ügyintézési és kommunikációs módot.

### **16.2. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára biztosított szolgáltatások és segítségnyújtási lehetőségek**

A Szolgáltató a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére – az egyedi igény, az adott ügy jellege és az alkalmazandó jogszabályi követelmények figyelembevételével – különösen az alábbi segítségnyújtási és ügyintézési lehetőségeket biztosítja:

- a) a végfelhasználó egyedi igényéhez igazodó kommunikáció alkalmazása az ügyfélszolgálati ügyintézés során, ideértve különösen a látási, hallási, mozgási vagy egyéb kommunikációs nehézséggel élő végfelhasználók igényeinek figyelembevételét;
- b) előzetes időpont-egyeztetés lehetősége, amelynek során a végfelhasználó jelezheti akadálymentességi, kommunikációs vagy egyéb speciális segítségnyújtási igényét;
- c) az egyedi igény és az adott ügy körülményei alapján indokolt esetben elsőbbségi ügyintézés;
- d) a személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során a segítő kutyával történő belépés és tartózkodás lehetővé tétele a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint.
- e) akadálymentességi kapcsolattartó biztosítása;
- f) akadálymentességgel kapcsolatos probléma vagy panasz bejelentésének lehetősége;
- g) indokolt esetben és előzetes egyeztetés alapján helyszíni segítségnyújtás biztosítása azon mozgáskorlátozott végfelhasználó számára, akinek az ügyfélszolgálati ügyintézés más módon aránytalan nehézséget okozna;
- h) előzetes egyeztetés alapján nyugodt, elkülönített ügyintézési lehetőség biztosítása azon végfelhasználók számára, akiknek állapotukra tekintettel erre szükségük van;
- i) az adott ügy jellegétől és a rendelkezésre álló ügyfélszolgálati csatornáktól függően online, telefonos vagy személyes segítségnyújtás;
- j) az adott esetben rendelkezésre álló, a végfelhasználó igényének megfelelő formátumú tájékoztatás biztosítása.

Az akadálymentes ügyintézással és segítségnyújtással kapcsolatos igény, valamint az akadálymentességgel kapcsolatos probléma vagy panasz az alábbi elérhetőségeken jelezhető:

Telefon: (80) 368-368

E-mail: info@ent.hu

Személyesen: a Elektronet Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban:

4400 Nyíregyháza, Nádor u. 28.

Nyitva tartás: Hétfő - Péntek, 8:00 - 16:00, Telefon: (42) 509-060, (80) 368-368.

4700 Mátészalka, Kazinczy u. 14.

Nyitva tartás: Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 12.00, 13.00 - 16.30, Péntek: 8:00-12:00.  
Telefon: (44) 300-699, (80) 368-368.

A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára biztosított lehetőségekre, azok igénybevételére és az aktuális akadálymentességi információkra vonatkozó további tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján érhető el.

### **16.3. Az akadálymentességi követelményeknek való megfelelés ismertetése**

#### **16.3.1. A szolgáltatás általános leírása**

A Szolgáltató fogyasztók részére elektronikus hírközlési, ezen belül helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt.

A telefonszolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára a helyhez kötött telefonszolgáltatás elérését a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatán keresztül, az egyedi előfizetői szerződésben, a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott műszaki és szerződéses feltételek szerint.

A szolgáltatás megrendelésével, igénybevételével, módosításával, díjaival, műszaki feltételeivel, hibabejelentésével, panaszkezelésével és megszüntetésével kapcsolatos részletes szabályokat a jelen ÁSZF és annak mellékletei tartalmazzák.

#### **16.3.2. A szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges információk**

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez és működésének megértéséhez szükséges tájékoztatást a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben, internetes honlapján, továbbá telefonos, elektronikus és személyes ügyfélszolgálati csatornáin biztosítja.

Amennyiben a fogyatékossgal élő végfelhasználó a szolgáltatás működésének megértéséhez vagy a szolgáltatással kapcsolatos információk megismeréséhez további segítséget igényel, a Szolgáltató a 16.1. és 16.2. pontban meghatározottak szerint, az egyedi igény figyelembevételével segítséget nyújt.

#### **16.3.3. Az akadálymentességi követelmények teljesítésének módja**

A Szolgáltató a szolgáltatás akadálymentes igénybevételének elősegítése érdekében több ügyfélszolgálati és kommunikációs csatornát tart fenn, és az akadálymentes ügyintézését különösen a 16.2. pontban meghatározott módokon biztosítja.

A fogyatékossgal élő végfelhasználó a telefonos, elektronikus és személyes ügyfélszolgálati csatornák közül – azok rendelkezésre állása és az adott ügy jellege szerint – választhat. Speciális kommunikációs vagy segítségnyújtási igény esetén a Szolgáltató az érintett végfelhasználóval szükség szerint előzetesen egyeztet a megfelelő ügyintézési módot.

A Szolgáltató akadálymentességi kapcsolattartót biztosít, és fogadja az akadálymentességgel kapcsolatos visszajelzéseket és panaszokat. A bejelentett problémákat megvizsgálja, és szükség esetén intézkedik a feltárt akadálymentességi probléma megszüntetése érdekében.

#### **16.4. A szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott elektronikus hírközlő berendezések**

A Szolgáltató a fogyatékossgal élő végfelhasználó erre irányuló kérése esetén, jelenlévők között történő szerződéskötéskor lehetővé teszi a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott elektronikus hírközlő berendezés kipróbálását, annak érdekében, hogy a végfelhasználó megismerhesse annak használatát, működését és kezelhetőségét.

A végfelhasználó a berendezés használatával kapcsolatos egyedi akadálymentességi, kezelési vagy kompatibilitási igényét a szerződéskötést megelőzően vagy annak során jelezheti a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató az egyedi igény és a berendezés műszaki adottságainak figyelembevételével tájékoztatást és segítséget nyújt a berendezés használatához, valamint – amennyiben az adott berendezés ezt lehetővé teszi – a végfelhasználó által alkalmazott támogató-segítő technológiával való használat lehetőségeinek megismeréséhez.

#### **16.5. Digitális felületek és elektronikus dokumentumok akadálymentessége**

A Szolgáltató az internetes honlapja és az elektronikus úton hozzáférhető ügyféltájékoztatások akadálymentességének biztosítása és fejlesztése során figyelembe veszi a vonatkozó akadálymentességi követelményeket.

A Szolgáltató a digitális felületek és elektronikus dokumentumok akadálymentességével kapcsolatos hibák és hiányosságok bejelentésére visszajelzési lehetőséget biztosít. A bejelentett problémákat megvizsgálja, és a szükséges intézkedéseket azok jellegére és az alkalmazandó jogszabályi követelményekre figyelemmel teszi meg.

A digitális felületek és elektronikus dokumentumok akadálymentességével, az elérhető akadálymentes funkciókkal, valamint az aktuális fejlesztésekkel kapcsolatos részletes és naprakész tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján érhető el.