

**A**

**Hódmezővásárhelyi Működtető és Szolgáltató Nonprofit  
Zrt.**

**(HMSZ Zrt.)**

**Internet szolgáltatás**

**Általános Szerződési Feltételei**

Létrehozva: Hódmezővásárhely, 2016. október 12.  
Hatálybalépés: 2016.október 15.

## **Tartalomjegyzék:**

<b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b> .....	<b>5</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége; .....	6
<b>2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:</b> .....	<b>6</b>
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	6
2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, .....	6
2.3 az előfizetői szolgáltatások igénybevételenek módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai, .....	8
2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő, .....	9
2.5. mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei; .....	9
<b>3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:</b> .....	<b>9</b>
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása, .....	9
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe, .....	10
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás, .....	10
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, .....	10
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye; .....	10
<b>4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:</b> .....	<b>10</b>
4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, .....	10
4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése, .....	10
4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet, .....	10
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei; .....	11
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:</b> .....	<b>11</b>
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	11

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai, .....	12
5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei: .....	12
<b>6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták: .....</b>	<b>13</b>
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	13
6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	14
6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	15
6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	16
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele, .....	16
6.6. 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetés; .....	16
<b>7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....</b>	<b>17</b>
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,.....	17
7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések, .....	18
7.3. a kártérítési eljárás szabályai, .....	18
7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai; .....	18
<b>8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai: .....</b>	<b>19</b>
8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, ....	19
8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik, .....	19
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban; .....	19
<b>9. az előfizetői szerződés időtartama: .....</b>	<b>19</b>
<b>10. adatkezelés, adatbiztonság: .....</b>	<b>20</b>
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, .....	21
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről; .....	22
<b>11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);.....</b>	<b>22</b>
<b>12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei: .....</b>	<b>22</b>

12.1. 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,.....	24
12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje, .....	24
12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, .....	25
12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, .....	25
12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik; .....	25
<b>13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....</b>	<b>26</b>
13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség, .....	26
13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	26
13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek, .....	26
13.4. az adatváltozás bejelentése:.....	27
<b>14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás; .....</b>	<b>27</b>
<b>15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....</b>	<b>27</b>

## **1. Általános adatok, elérhetőség:**

### ***1.1. A szolgáltató neve és címe***

A szolgáltató megnevezése: Hódmezővásárhelyi Működtető és Szolgáltató Nonprofit Zrt.  
A szolgáltató címe: 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.  
Központi telefonszáma: 62-530-100  
Központi telefaxszáma: 62-530-990

A szolgáltató társasági formája: Zártkörű Részvénytársaság  
A szolgáltató cégjegyzékszám: 06-10-000488  
Adószáma: 25332959-2-06

### ***1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők***

Ügyfélszolgálat címe: 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 226.

Ügyfélszolgálat telefonszáma:  
+36 62/ 530-992  
+36 70/ 522-3094  
+36 20/ 313-0262  
+36 30/ 206-0416

Ügyfélszolgálat nyitvatartása: hétköznap 8-16 óra

Ügyfélszolgálat internet elérhetősége:  
<http://hmszzrt.hu/oldalak/internet>

### ***1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)***

Hiba bejelentő ügyfélszolgálat címe: 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 226.

Hiba bejelentő ügyfélszolgálat telefonszáma:  
+36 62/ 530-992  
+36 20/ 313-0262  
+36 30/ 206-0416  
+36 70/ 522-3094

Hiba bejelentő ügyfélszolgálat nyitvatartása: hétköznap 8-16 óra

Hiba bejelentő műszaki ügyelet munkaidőn kívül (0:00-24:00)  
+36 30/ 206-0416

## **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe**

<http://hmszrt.hu/oldalak/internet>

## **1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége;**

Az ÁSZF elérhető ügyfélszolgálatunkon:

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 226.

és internet oldalunkon az ÁSZF menüpont alatt:

<http://hmszrt.hu/oldalak/internet>

## **2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

### **2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

- (1) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy
  - a) az igényt teljesíti,
  - b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
  - c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
  - d) az igényt nem teljesíti.
- (2) Az (1) bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

### **2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,**

- (1) Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:
  - a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
    - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
    - ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

- ac)** az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad)** kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae)** az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszám,
- af)** kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b)** a szolgáltató adatai:
  - ba)** a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
  - bb)** a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc)** a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
  - bd)** a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
  - be)** az internetes honlap elérhetősége,
  - bf)** az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c)** az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca)** a szolgáltatás, a díjszám megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - cb)** a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - cc)** alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cd)** a díjfizetés módja,
  - ce)** a számlakibocsátás határideje,
  - cf)** telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószám, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cg)** a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
  - d)** az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlétük között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
  - e)** amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - ea)** az előfizetői névjegyzékkel,
  - eb)** a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - ec)** az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

- ed)** a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
- ee)** az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ef)** az egyéni előfizetői minőséggel,
- eg)** a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- eh)** az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- ei)** a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f)** amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g)** utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h)** utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i)** utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j)** utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k)** utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l)** utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m)** üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

### ***2.3 az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,***

- (1)** Az 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
- (2)** Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
- (3)** Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben



foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

- (4) Amennyiben az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.
- (5) Ha a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint 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 kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
- (6) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

#### ***2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,***

- (1) Az 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

#### ***2.5. mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;***

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

### **3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

#### ***3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,***

- (1) A Hódmezővásárhelyi Működtető és Szolgáltató Nonprofit Zrt. az előfizetői részére adathálózati szolgáltatás keretein belül teljes körű Internet-szolgáltatást és az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat biztosít.

### **3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,**

- (1) A szolgáltató szolgáltatásait Hódmezővásárhely Megye Jogú Város közigazgatási területén belül nyújthatja, az adott szolgáltatást biztosító gerinchálózat a területen rendelkezésre áll, a szolgáltatás lehetősége nyilvánosan meghirdetésre került a szolgáltatásnak területi akadálya nincs, igénybe vétele mások tulajdonát nem érinti, nem akadályozza, vagy az érintettek a szolgáltatás nyújtásából adódó esetleges hátrányukba jogilag érvényes, írásos nyilatkozattal beleegyeztek

### **3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás,**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

### **3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,**

- (1) A szolgáltató jelen szolgáltatási körét és földrajzi helyzetét tekintve nem minősül egyetemes szolgáltatónak.

### **3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;**

- (1) A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

## **4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:**

### **4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,**

- (1) Ezen információkat a 3. számú melléklet tartalmazza. (3.sz. Melléklet: minőségi mutatók)

### **4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,**

A szolgáltató nem alkalmaz ilyen eljárást.

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

- (1) Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben emailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető veszélyezteti a hálózat egységét vagy más módon a biztonságot, a Szolgáltató – az előfizető értesítése mellett – megteszi a szükséges intézkedéseket, beleértve ebbe az előfizető szolgáltatásból történő átmeneti vagy végleges kizárását is.

#### **4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

- (1) Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltétele, hogy a vonatkozó Európai Unió hálózati szabványoknak megfeleljen.

Az előfizetői igények szerint a szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket kapcsolhat.

A kiépített csatlakozási pontok megfelelnek a RJ45 - MSZ EN 60603-7:2000 és BNC - MSZ EN 122120 :2001 a csatlakozási felület pedig a IEE 802.3 - Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000 szabványnak, előírásnak.

A megrendelő feladata a kereskedelemben kapható szabványos vagy típus engedélyezett végberendezés biztosítása. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele közben a mindenkori vonatkozó jogszabályokat betartani köteles, ezek megszegése esetén minden felelősség a felhasználót terheli és ilyen esetben a szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal szüneteltetni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását folyamatba tenni.

#### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

- (1) A szolgáltató elháríthatatlan külső ok, vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések esetében szüneteltetheti a szolgáltatást.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt elkerülhetetlenül szükséges szüneteltetés csak az előfizetők előzetes tájékoztatását követően lehetséges és az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti, az előre befizetett alapidíjnak a szüneteléssel arányos részét az előfizető számára jóvá kell írni.

#### **5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

- (1) A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.
- (2) A szolgáltató az előfizető egyértelmű azonosítása után, az előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka a SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása. Az előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a szolgáltató nem háríthatja az előfizetőre.
- (3) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.
- (4) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

## **5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai,**

- (1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) 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 az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
  - 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 díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 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 általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
  - e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a 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.

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele is korlátozottan biztosított.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

## **5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei:**

- (1) Ha az előfizető a (3) bekezdés vagy az Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.
- (2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számíthat fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.
- (3) A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele

céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette.

- (4) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (5) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette.

## **6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

### **6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

- (1) A szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. Az Ügyfélszolgálati Iroda munkanapokon 08:00 és 16:00 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére személyes vagy telefonon történő megkeresésre.

- Személyesen vagy levélben:

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 226.

- Az ügyfélszolgálat telefonszámain munkaidőben 08:00-16:00 óra között:

+36 62/ 530-992

+36 20/ 313-0262

+36 30/ 206-0416

+36 70/ 522-3094

- A műszaki ügyelet telefonszámain munkaidőn kívül minden nap 00:00-24:00 óra között:

+36 30/ 206-0416

- Telefaxon:

+36 62/ 530-990

- E-mailben:

support@hmszzrt.hu

A szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont:

-működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy

-igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az előfizető vagy az előfizető érdekkörében más személy okozta.

A szolgáltatónak a hibabejelentést nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

-az előfizető értesítési címét,

-a hibajelenség leírását,

- a hibabejelentés időpontját (év, hó, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra),

Munkanapokon (munkaidőben) a hibabejelentés átvételét követően a hiba okának felderítése 12 órán belül megkezdődik, egyéb időpontokban a hiba okának felderítése a hibabejelentést követő 48 órán belül kezdődik meg. A hiba kivizsgálásának eredményéről a HMSZ NZrt. haladéktalanul megfelelő indoklással ellátva köteles értesíteni a bejelentőt arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. 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 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.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a HMSZ NZrt. és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 3.sz. mellékletében kerül meghatározásra.

## **6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

- (1) A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért a szolgáltató az előfizető bejelentése alapján megtéríti.

A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

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 elvárható.

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A szolgáltató felelőssége csak az a saját hálózatának és eszközeinek hibamentes működésére

terjed ki.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. 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 fenti kötbér mértékének 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.

Ez a kötbér igény nem vonatkoztatható arra az esetre, amikor a szolgáltatás késedelmes, hibás vagy csökkent értékű teljesítése a más (hálózati) szolgáltató vagy az előfizető tevékenységének hibájából származott.

Előre bejelentett karbantartás miatt szükséges üzemszünetek nem tekinthetők hibás teljesítésnek.

Kártérítés: A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonaiban okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelőség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni.

Vis maior: A szerződés szempontjából vis maiornak számít, tehát sem a szolgáltató, sem az előfizető nem tartozik felelőséggel háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi, a rendőrségi és a nemzetbiztonsági törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében. Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

Az előfizető részéről kifogásolt szolgáltatások reklamációinál a közös megegyezésre kell törekedni.

### **6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)**

- (1) Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

Díjreklamáció:

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az Előfizető részére a következő havi számlában jóváírja

#### **6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

- (1) A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amely címe, nyitva tartása a Szolgáltató [www.hmszrt.hu](http://hmszrt.hu) internetes oldalán, az alábbi címen érhető el.

<http://hmszrt.hu/oldalak/internet>

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 75 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények a személyesen az ügyfélszolgálaton nyújthatók be.

- (2) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – a 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.
- (3) Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.
- (4) Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

#### **6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

#### **6.6. 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése;**

- (1) Előfizető panasza esetén elsősorban a Szolgáltatóhoz fordulhat. Panasza sikertelen elintézése esetén az 1.5 pontban felsorolt szervekhez fordulhat. Szolgáltató az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában – hatáskörtől függően – a Hódmezővásárhelyi Városi Bíróság illetve a Csongrád Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét köti ki.



## **7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

***7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,***

- (1) A szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértéke, jelen ÁSZF 1. számú mellékletében kerülnek meghatározásra. A speciális, csak adott ügyfélre vonatkozó feltételeket az előfizetői szerződés tartalmazza. Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

Ha az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri, s az áthelyezést a szolgáltató biztosítja, az Előfizető a díjsomagot az új létesítési helyen is igénybe veheti.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltató által biztosított eszközöket a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, annak mindenkorli beszerzési értékét köteles megfizetni.

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

A számlák kiküldése postai úton, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzügyösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja: A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az ÁSZF-ben meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

Az előfizető késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató évi 13 % késedelmi kamatot számíthat fel. Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat visszautalja az előfizetőnek.

A szerződés megszűnésekor a szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

### **7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,**

(1) Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézetben keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a szolgáltató pénztárában fizethető be

Hitelintézetben keresztüli fizetés történhet. Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),

### **7.3. a kártérítési eljárás szabályai,**

(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató, a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató kötbért alkalmaz általános kártérítésként.

### **7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;**

(1) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig.
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

## **8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:**

### **8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

### **8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik,**

Új belépő esetén az ÁSZF szerinti műszaki felmérés után elvégezzük a létesítést. Így az előfizetőnk a szolgáltatás váltás időpontjában már működő szolgáltatást tudhat magáénak. Az átfedési időszakra egyedi elbírálású kedvezményt biztosítunk. A számlázás az előző szolgáltató leszerelését követő hónaptól indítjuk. Kilépő esetén, az ügyfél által megadott egész hónaptól állítjuk meg a számlázást és szüntetjük meg szerződéses jogviszonyát. A leszerelés az ügyféllel egyeztetett időpontban történik meg.

### **8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

## **9. az előfizetői szerződés időtartama:**

- (1) Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
- (2) A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

Az előfizetői szerződést a szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az alábbiakban meghatározott kivételektől eltekintve nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásbeli értesítés mellett köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról más egyéb módon is értesítheti.

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 haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fentiek szerint felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- 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, vagy
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A HMSZ NZrt. az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, ajánlott levélpostai küldeményként megküldött értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A határozott idejű szerződés a határozott idő leteltével a felek külön nyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik. A határozott idejű szerződés megszüntethető a felek közös megegyezésével, a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, illetve megszűnik valamelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén. A kedvezményes áron megkötött, határozott idejű (1 vagy 2 éves elkötelezettséggel járó) előfizetés lejárat előtti felmondása, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az előfizető szerződésszegése miatti megszűnés esetén az előfizető kötelezhető a szerződés lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegének a szerződés felmondásakor, vagy megszűnésekor egy összegben történő megfizetésére a szolgáltató részére.

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- felmondással, a felmondási idő lejártával
- egyéni előfizető elhalálása esetén,
- gazdasági társaság előfizető esetén a cég jogutód nélküli megszűnésével, vagy ha a társasággal szemben felszámolási eljárás indul,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a Felek közös megegyezésével.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.

## **10. adatkezelés, adatbiztonság:**

- (1) Előfizető adatainak nyilvántartása: A szolgáltató előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli. Az adatkezelés az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. Évi LXIII. törv.) megfelelően kell, hogy történjen. A szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A szolgáltató jogosult az előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására.

Adatkezelés, adatvédelem: A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat az érvényes adatvédelmi szabályok (személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény) szerint kezelni.

A szolgáltató a nyújtott szolgáltatásokról illetve a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban tudomására jutott adatokról csak a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény, a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény és a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján nyújthat tájékoztatást az arra meghatalmazott személyeknek.

A szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Szolgáltató az előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

A szolgáltató az előfizető adatait az előfizetőnek az előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Az előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a hátralékos díjak vonatkozásában jogosult követelését 3.-ik személynek átadni, ez azonban az előfizetői szerződés feltételeit nem befolyásolja.

Az előfizető hozzájárulását adhatja, hogy adatait a szolgáltató nyomtatott formában, vagy elektronikusan közzétegye.

Adatszolgáltatás az előfizető részére: Az előfizető jogosult a szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó, a számlázással kapcsolatos részletes adat megismerésére.

Az előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. A tájékoztatás ingyenes.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató biztosítja a saját adatok vonatkozásában a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintést.

Az előfizető tájékoztatását a szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

A Hódmezővásárhelyi Működtető és Szolgáltató Nonprofit Zrt. felhívja ügyfelei figyelmét, hogy a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatának megfelelően kezeli, melyet megtekinthet a cég honlapján ([www.hmszzrt.hu](http://www.hmszzrt.hu))

### ***10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,***

- (1) A szolgáltató az előfizető adatait az előfizetőnek az előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Az előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a hátralékos díjak vonatkozásában jogosult követelését 3.-ik személynek átadni, ez azonban az előfizetői szerződés feltételeit nem befolyásolja.

A szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt adatokat:

## **10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;**

- (1) A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli, melynek részletes szabályait az Adatvédelmi Szabályzatban rögzítettünk.

A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

A Szolgáltató alaphelyzetben előfizetői végpontjain a TCP/IP 25 portját blokkolja, megakadályozva ezzel, hogy rosszindulatú támadás esetén az előfizető eszközeit tiltott reklámlevél (spam) küldésére fel lehessen használni. Az Előfizető kérésére ezt a tiltást a Szolgáltató feloldja, azonban spam tevékenység észlelése esetén a Szolgáltató a portot, ismételten tiltja, amíg az Előfizető hitelt érdemlően bizonyítja, hogy újabb tiltott forgalom megfiúsítása érdekében mindent megtett.

## **11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);**

- (1) Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa. A nyilatkozással az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető köteles jelezni a szolgáltató részére.

## **12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:**

- (1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell írásban eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

Az előfizetői szerződést a szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az alábbiakban meghatározott kivételektől eltekintve nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásbeli értesítés mellett köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon

történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról más egyéb módon is értesítheti.

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 haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fentiek szerint felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és az előfizető ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- 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, vagy
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, ajánlott levélpostai küldeményként megküldött értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

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 értesíteni.

A határozott idejű szerződés a határozott idő leteltével a felek külön nyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik. A határozott idejű szerződés megszüntethető a felek közös megegyezésével, a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, illetve megszűnik valamelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén. A kedvezményes áron megkötött, határozott idejű (1 vagy 2 éves elkötelezettséggel járó) előfizetés lejárat előtti felmondása, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az előfizető szerződésszegése miatti megszűnés esetén az előfizető kötelezhető a szerződés lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegének a szerződés felmondásakor, vagy megszűnésekor egy összegben történő megfizetésére a szolgáltató részére.

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- felmondással, a felmondási idő lejártával
- egyéni előfizető elhalálása esetén,
- gazdasági társaság előfizető esetén a cég jogutód nélküli megszűnésével, vagy ha a társasággal szemben felszámolási eljárás indul,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a Felek közös megegyezésével.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak.

Általános szabály, hogy a belépési díjat nem, de az előre befizetett alapidíj időarányos részét vissza kell fizetni, illetve az esetleges túlfizetéssel is el kell számolni.

**12.1. 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,**

- (1) A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződés módosítási kérelmének szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

Nem minősül átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni. Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek kell nyilatkozniuk. Ha az átírásra a felek megállapodása alapján kerül sor, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

**12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,**

- (1) A szolgáltatás helyének és/vagy címének változtatását az előfizetőnek írásban kell kérnie. A szolgáltató a változtatási igény műszaki lehetőségeit megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről az előfizetőt értesíti. A mennyiben a változtatásnak műszaki akadálya nincs, akkor ezt a változtatást a szolgáltató 30 napon belül eseti megállapodás alapján végrehajtja. A változtatás költségei az előfizetőt terhelik. Ha a változtatásnak műszaki akadálya van, akkor a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti a kérelmezéstől számított 15 napon belül. Ezután az előfizető dönt a szerződés fenntartásáról, vagy felbontásáról. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A számlázási címben, és a számlázással összefüggő egyéb adatokban beállt változásokat az előfizető köteles a szolgáltatóval a változást követően azonnal közölni. A szolgáltató a közölt adatokat a megadás napját követő naptól kezdődően használja. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.

A számlázással összefüggő adatok késedelmes közléséből adódó, az előfizetőt ért esetleges anyagi és egyéb hátrányokért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

A szolgáltató meghatározott feltételek – így különösen jogszabály változás, díjak módosítása a jogszabályi keretek között, 3. személy magatartása, szolgáltató méltányolható gazdasági vagy műszaki érdeke esetén - jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítást megelőzően a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek változását a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Ha az előfizető nem fogadja el a szolgáltatásba bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indokolás nélkül – 8 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.

A Szolgáltató nem köteles a az előfizetőt az általános szerződési feltételek azon módosításairól értesíteni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti. A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjcsomag váltás) kizárólag hó fordulóval lehetséges, amelyről a szolgáltató köteles előzetesen tájékoztatni az érintett ügyfelet.

Az előfizető adataiban bekövetkező változást azonnali hatállyal írásban kell jelenteni a szolgáltató részére. A szolgáltató a változást 1 napon belül átvezeti. Az előfizető mulasztása a szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az átírás esetén fizetendő díj összegét a díjszabás tartalmazza.



### **12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,**

- (1) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (2) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

### **12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,**

- (1) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.
- (2) Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.
- (3) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
- (4) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.
- (5) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

### **12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;**

- (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

## **13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

### ***13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,***

- (1) Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. A kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### ***13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata***

- (1) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

### ***13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,***

- (1) Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az szolgáltató által általán kártérítésként meghatározott összegért.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatóró vizsgálat során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződés megszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére,

mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

#### **13.4. az adatváltozás bejelentése:**

- (1) Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

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

#### **14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;**

- (1) A Kerekasztal előzetes vizsgálatai alapján több szűrőszoftver megoldás is eleget tesz az Eht. 149/A. § (1) bekezdésében megfogalmazott elvárásoknak.

*A Norton Family szűrőszoftver elérhetősége:*

[https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs?inid=hu\\_2010June\\_NOF&ULang=hun](https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs?inid=hu_2010June_NOF&ULang=hun)

*A Dolphin Knight szűrőszoftver elérhetősége:*

<http://dolphinknight.com/hu/>

#### **15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.