

A

**Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató
ZRt.**

(HVSZ ZRt.)

Internet és Bérelt vonali
szolgáltatások

Általános Szerződési Feltételei

Hódmezővásárhely, 2011. június 1.

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, címe	5
1.1. A szolgáltató megnevezése, telephelye	5
1.2. Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya	5
1.3. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya	5
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	6
2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	6
2.1.1 Adathálózati (Internet) szolgáltatás:	6
2.1.2 Bérelt vonali jellegű szolgáltatás:	6
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai	6
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	6
3.1.1 Változás az igénylő adataiban	7
3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	7
3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátjai	7
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje az igénybejelentéstől számítva	9
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere;	9
5.1. Szolgáltató sávszélessége	9
5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása	9
5.3. TCP/IP hálózat csomagvesztése	9
5.4. TCP/IP hálózat késleltetés	9
5.5. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton	9
5.6. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere	10
5.7. A hozzáférési pont megengedett forgalma	10
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	10
6.1. Szerződéskötés	10
6.2. Az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei	10
6.3. A legrövidebb szolgáltatási időszak	11
6.4. Felelősség	11

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	11
7.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címének változása	12
7.2. Számlázási cím módosítása	12
7.3. A szolgáltatás körében és / vagy feltételeiben beálló változások	12
7.4. Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében	13
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	13
8.1. A szolgáltatás szüneteltetése	13
8.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei	13
8.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése	14
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	14
9.1. Az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha:	14
9.2. Az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;	14
9.3. Az előfizetőnek 30 napon túli esedékes díjtartozása van.	14
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	15
10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről	15
10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	15
10.3. A határozott idejű szerződés megszűnése	16
10.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése	16
10.5. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	16
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	16
11.1. A hibabejelentő elérhetősége	16
11.2. Hibaelhárítási idő	17
11.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén	18

11.4. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tételé 18

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 19

12.1. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése	19
12.2. Díjreklamáció	19
12.3. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés	20
12.4. A kötbér mértéke	20
12.5. Kártérítés	21
12.6. Vis maior	21

13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 21

13.1. A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről	21
13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	22
13.3. A fejezet további kérdéseit jelen Általános Szerződési Feltételek 11. és 12. pontja szabályozza	22

14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei 22

15. Adatkezelés, adatbiztonság 22

15.1. Előfizető adatainak nyilvántartása	22
15.2. Adatkezelés, adatvédelem	23
15.3. Adatszolgáltatás az előfizető részére	23

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje 23

16.1. A díjazás és számlázás alapelvei	24
16.2. Egyszeri díjak (4. sz. melléklet)	24
16.3. Rendszeres díjak (4. sz. melléklet)	24
16.4. Kiegészítő szolgáltatások díjai	24
16.5. Kedvezmények a díjakban	24
16.6. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	24

A Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Rt., a továbbiakban HVSZ ZRt. elkészítette jelen Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF), melyet a Hírközlési Felügyelethez engedélyezésre benyújtott.

A HVSZ ZRt. Általános Szerződési Feltételeinek részét képezi az 1., 2., 3., 4., 5., 6. számú melléklet.

A HVSZ ZRt. jelen Általános Szerződési Feltételei a 2003. évi C. törvény 130. §. alapján került kidolgozásra és a Hírközlési Felügyelet jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedésével lép hatályba.

1. A szolgáltató neve, címe

1.1. A szolgáltató megnevezése, telephelye

A szolgáltató megnevezése:	Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRt.
Rövidített megnevezése:	HVSZ ZRt.
Székhelye:	6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70.
Központi telefonszáma:	62-530-988
Központi telefaxszáma:	62-530-990
A szolgáltató társasági formája:	Zártkörű Részvénytársaság
A szolgáltató cégjegyzékszám:	06-10-000219
Adószáma:	11592277-2-06
Ügyfélszolgálati iroda címe:	6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70.
Ügyfélszolgálati iroda telefonszáma:	62-530-992
Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartása:	hétköznap 8-16 óra.

1.2. Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek meghatározza a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, valamint a szolgáltatásokkal összefüggő további, a szolgáltató és az előfizető közötti kapcsolatot. Részletesen szabályozza a felmerülő összes lényeges kérdésben a szolgáltató által követett magatartást.

A Szolgáltatónak és alkalmazottjainak minden esetben az ezen szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni, ez alól indokolt esetben kivételt a társaság első számú vezetője tehet üzletpolitikai vagy egyéb, az Előfizető számára kedvező (pl. méltányossági) okból.

Az Általános Szerződési Feltételek részét képező díjszabás az előfizetők által igénybe vehető szolgáltatások díját tartalmazza.

Az ÁSZF tárgyi hatálya a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljes köre.

Az ÁSZF személyi hatálya a szolgáltatóra és valamely szolgáltatását igénybe vevő előfizetőkre (természetes-, vagy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság) terjed ki.

1.3. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

Jelen ÁSZF a hatóság jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedésével egyidejűleg lép hatályba és a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi ideje alatt, visszavonásig érvényes. Jelen ÁSZF hatályba lépésével egyidejűleg a korábban alkalmazott Vállalkozási Feltételek hatályukat veszítik.

Jelen Általános Szerződési Feltételek területi hatálya kiterjed a HVSZ ZRt. által üzemeltetett kommunikációs hálózatra Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területén.

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A csatlakozási pont a kiépített első vételi helyhez vezető kábelvégen levő csatlakozó kimeneti pontja. A kapcsolat létrehozásával ill. fenntartásával kapcsolatos költségek és kötelezettségek e pontig a szolgáltatót, e ponttól kezdve az előfizetőt terhelik.

A HVSZ ZRt. az általa üzemeltetett (HÓDNET) hálózaton a következő szolgáltatásokat nyújtja:

2.1.1 Adathálózati (Internet) szolgáltatás:

A HVSZ ZRt. az előfizetői részére adathálózati szolgáltatás keretein belül teljes körű Internet-szolgáltatást és az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat biztosít.

2.1.2 Bérelt vonali jellegű szolgáltatás:

A szolgáltató **a saját hálózatán belül** az előfizető által kívánt pontokon meghatározott időtartamra, és az előfizető, vagy az előfizető által meghatározott személyek egy csoportja részére kizárólagos használatra átengedett vonalon, vagy virtuális vonalszakaszon távközlési, vagy más tevékenység céljából összeköttetést biztosít.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá a HVSZ ZRt. által kiadott értesítés a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, a továbbiakban együtt igénybejelentés.

Az igénybejelentéseket az előfizető személyesen, postai úton, elektronikus levélként, vagy fax útján juttathatja el a HVSZ ZRt. ügyfélszolgálatához, amelyet a HVSZ ZRt. nyilvántartásba vesz.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő kitérésével felkéri az igénybejelentés

megfelelő kiegészítésére. Ha az igénylő a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki az igénybejelentést, a szolgáltató az igénybejelentést jogosult törölni a nyilvántartásból.

Az igénybejelentés kötelező minimális elemei:

- igénylő neve,
- címe,
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,

Nem természetes személy esetében:

- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszám
- cégszerű megnevezése

A fentiekon túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat az igénybejelentés.

A szolgáltató a szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 30 napon belül köteles az igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát az értesítéssel együtt írásban postai levél formájában megküldi az előfizetőnek.

Amennyiben a szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles, továbbá az igényt nyilván kell tartania. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtás akadályai elhárultak, erről az igénylőt értesíteni kell.

3.1.1 Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a HVSZ ZRt.-nek 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti adatszolgáltatásnak az igénylő határidőre nem tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag Őt terhelik.

3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatást mindazon ügyfelek igénybe vehetik, akik előzőleg a hálózathoz való csatlakozás kiépítésére a szolgáltatóval szerződést kötöttek és a csatlakozás kiépült. Az egyes szolgáltatások igénybe vétele a meghirdetett területen a meghirdetett feltételekkel minden esetben az adott szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási szerződés keretében történhet.

A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

Az előfizető a szolgáltató hálózatához (HÓDNET) a kiépült csatlakozási ponton (RJ45 - MSZ EN 60603-7:2000, BNC - MSZ EN 122120 :2001) az Ethernet szabványnak (IEE 802.3 - Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000) megfelelő felületen kapcsolódhat.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátjai

A HVSZ ZRt. szolgáltatásait Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területén belül nyújtja, a nap 24 órájában, az év 365 napján az előfizetői szerződés hatályosságának időtartama alatt.

A szolgáltatás kiépítésének feltételei:

- csatlakozás csak a már megépített gerinchálózatra, csak szabad jelkapacitás esetén, műszakilag gazdaságos esetben lehetséges
- amennyiben a szolgáltatás kiépítése más ingatlant, magán- vagy közterületet, közutat, stb. érint vagy keresztez, esetenként előzetes szakhatósági jóváhagyás, vagy az érintett tulajdonosok, kezelők, hivatalos szervek, stb. előzetes beleegyezése, engedélyezése szükséges. Ennek hiányában a csatlakozást nem lehet kiépíteni
- nem tulajdonos előfizető bármilyen szolgáltatást csak az érintett ingatlan tulajdonosának előzetes írásos beleegyezésével, annak készfizető kezességi nyilatkozata mellett létesíthet

Amennyiben a csatlakozás műszakilag igen, de gazdaságosan nem biztosítható (pl. az igényelt előfizetői végpont nem a hálózat által ellátható szakaszon van), a szolgáltató jogosult a csatlakozás kiépítéséért az előfizetőnek a szokásos díjon felül egyedi kalkuláció alapján létesítési felárat felszámítani, mely összeg a ténylegesen felmerülő anyag-, munkadíjat és egyéb költségeket tartalmazza.

A szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltételei:

- a hálózatra történő csatlakozás kiépítése szerződés szerint előzetesen megtörtént
- a szolgáltató az adott területen a szóban forgó szolgáltatás ellátására megfelelő szabad kapacitással és engedéllyel, illetve szerződéssel rendelkezik
- Az előfizető a szolgáltató hálózatához (HÓDNET) a kiépült csatlakozási ponton (RJ45 - MSZ EN 60603-7:2000, BNC - MSZ EN 122120 :2001) az Ethernet szabványnak (IEE 802.3 - Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000) megfelelő felületen kapcsolódhat.

A szolgáltatás igénybevételének földrajzi feltételei:

- A szolgáltató szolgáltatásait Hódmezővásárhely Megye Jogú Város közigazgatási területén belül nyújthatja,
- az adott szolgáltatást biztosító gerinchálózat a területen rendelkezésére 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

A szolgáltatás igénybe vételének egyéb korlátjai:

- az előfizető újabb szolgáltatást csak abban az esetben vehet igénybe, ha a szolgáltatóval szembeni más szolgáltatásból adódóan 30 napon túli esedékes díjtartozása nincs
- nem tulajdonos előfizető bármilyen szolgáltatást csak az érintett ingatlan tulajdonosának jogilag érvényes, előzetes írásos beleegyezésével, annak készfizető kezességi nyilatkozata mellett tarthat fenn

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje az igénybejelentéstől számítva

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles a szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere;

5.1. Szolgáltató sávszélessége

Az a sávszélesség, mellyel a szolgáltató kapcsolódik az Internet hálózathoz. Értéke a mindenkor szolgáltató által megkötött szerződésektől függ.

5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Az éves rendelkezésre állás a kiesési időnek a teljesítés időpontjától 365 (366) napos naptári évre számolt százalékos értéke.

Számítása és a szolgáltató vállalt rendelkezésre állása az 1. számú mellékletben.

5.3. TCP/IP hálózat csomagvesztése

A csomagvesztés a hálózat tetszőleges 2 pontja között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban.

Számítása $(\text{elvesztett csomagok száma} / \text{összes elküldött csomag száma}) \times 100\%$.

5.4. TCP/IP hálózat késleltetés

A késleltetés értéke a szolgáltató hálózatán belül maximum 50ms, a hálózatán kívül középértéke 50-400ms.

A minőségi paraméterek többek között függenek a hálózati protokolltól, az átviteli szakasz távolságától, a szakaszban szereplő csomópontok számától, a csomagmérettől, a forgalomtól.

5.5. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

5.6. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

Szolgáltató sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a szolgáltató által megkötött szerződés alapján biztosított. Terheltségi adatok a HVSZ ZRt. saját illetve a szerződő partner rendszeréből nyerhető.

Szolgáltatás rendelkezésre állás mérése: a szolgáltató automatikus rendszerfelügyelete és a rögzített hibák alapján kerül meghatározásra $[1 - (\text{összes kiesés napokban} / 365)] \times 100 \%$.

TCP/IP hálózat csomagvesztése: 1000 elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma/összes csomag száma) $\times 100\%$, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés rendszeres időközönként a hálózat kijelölt pontjain, hiba észlelése vagy bejelentése esetén.

TCP/IP hálózat késleltetés: 1000 elküldött csomag esetén az a csomagokra érkező válaszdíj alapján határozható meg a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés rendszeres időközönként a hálózat kijelölt pontjain, hiba észlelése vagy bejelentése esetén.

A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha az előfizető adatforgalmat képes bonyolítani a HÓDNET hálózat Internet kapcsolati pontja és a szolgáltatási végpont között a fent meghatározott célértékek teljesülése esetén.

A kapcsolat ellenőrzése.

- ICMP csomagok küldése és fogadása.
- Átlagos hozzáférés ellenőrzés: A felhasználó forgalmát rendszerünk folyamatosan rögzíti, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott felhasználónak adott időszakban volt-e forgalma.

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: az 1. sz. melléklet szerint.

5.7. A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerint meghatározott korlátlan forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában. A szolgáltató jogosult különböző sávszélességű előfizetői csoportokat létrehozni.

6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

6.1. Szerződéskötés

Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételeket tartalmazó Általános Szerződési Feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a szolgáltató készhez veszi az előfizető által is aláírt szerződést.

6.2. Az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

Egyéni előfizető esetében:

- név, leánykori név

- lakóhely vagy tartózkodási hely,

Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatot az egyéni előfizetők az igénybejelentéssel egyidejűleg kötelesek jelezni

Üzleti/intézményi előfizető esetében:

- cégszerű megnevezés,
- székhely (telephely),
- cégjegyzékszám,
- adószáma,
- bankszámlaszám;

Mindkét előfizetői kategóriában:

- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
- a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,
- a díjkiegyenlítés módja,
- az általános szerződési feltételektől való eltérések,
- dátum, aláírás.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A szolgáltatói szerződést kizárólag írásban lehet érvényesen megkötni. A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet.

Az egyedi előfizetői szerződés aláírását követő 30 napon belül a szolgáltatónak a szolgáltatást meg kell kezdenie, ha csak a szerződésben, másban nem állapodtak meg.

6.3. A legrövidebb szolgáltatási időszak

A legrövidebb szolgáltatási időszak amelyre a HVSZ ZRt. előfizetői szerződést köt legalább 1 (egy) hónap.

Alkalmi szolgáltatás:

Az előfizetői szerződés - amennyiben azt a műszaki feltételek lehetővé teszik - határozott időre is megköthető, ha a Felek megállapodnak létesítés költségeiben.

6.4. Felelősség

A szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés kötelező biztosítására.

A szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött

szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

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 átírássra a felek megállapodása alapján kerül sor, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

7.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címének változása

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.

7.2. Számlázási cím módosítása

A számlázási címbe, 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.

7.3. A szolgáltatás körében és / vagy feltételeiben beálló változások

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.

A HVSZ ZRt. az Általános Szerződési Feltételek módosításáról köteles az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal értesíteni.

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 HVSZ ZRt. 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.

7.4. Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

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.

8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

8.1. A szolgáltatás szüneteltetése

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 alapdíjnak a szüneteléssel arányos részét az előfizető számára jóvá kell írni.

8.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

Szünetel a szolgáltatás, ha az előfizetői szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Amennyiben a szolgáltatás szünetelésére a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása miatt kerül sor, erről az érintett előfizetőket legalább 8 nappal előbb írásban postai levélben vagy elektronikus levélben értesíteni kell, és egyben tájékoztatni kell a szünetelés várható időtartamáról, ez azonban alkalmanként az öt munkanapot nem haladhatja meg. A szünetelés időtartamára az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli, az előre fizetett díjat a legközelebbi számlában jóvá kell írni.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető kívánságára is abban az esetben, ha az előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik. A szünetelés kezdetét és időtartamát írásban kell bejelenteni, a szünetelés kezdete előtt legalább öt munkanappal korábban. A szolgáltatás szünetelésének leghosszabb időtartama 9 hónap. A szolgáltatás szüneteltetése alatt az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles amelynek összege a szolgáltatásért fizetendő havi

díjnak az egyes szolgáltatásoknál egyedileg meghatározott %-os mértéke, tekintettel a szolgáltatásfajták különbözőségére. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek Mellékleteiben és az ügyfélszolgálati helyén tájékoztatja az előfizetőt.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetelésére nincs lehetőség. (Kivéve szolgáltatás-hozzáférés áthelyezése)

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

9.1. 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, valamint nem jogtiszt szoftver(ek)et, illetve hibás beállításokat használ.

9.2. Az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;

9.3. Az előfizetőnek 30 napon túli esedékes díjtartozása van.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

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.

10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

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 HVSZ ZRt. 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 HVSZ ZRt. 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 HVSZ ZRt. köteles az előfizetőt írásban értesíteni.

10.3. A határozott idejű szerződés megszűnése

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.

10.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- felmondással, a felmondási idő lejártával
- egyéni előfizető elhalálozása 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.

10.5. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

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.

11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

11.1. A hibabejelentő elérhetősége

A szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg.

Ügyfélszolgálati Iroda munkanapokon 8⁰⁰ és 16⁰⁰ óra között áll az ügyfelek rendelkezésére személyes vagy telefonon történő megkeresésre.

Hibabejelentés történhet:

- Személyesen, levélben: 6800, Hódmezővásárhely Bajcsy-Zs. u. 70.

- Telefonon:

Internet Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei: 8-16 óráig

+36 62/ 530-992

+36 70/ 553-1858

+36 20/ 313-0262

+36 30/ 206-0416

Műszaki ügyelet bérletvonalai jellegű szolgáltatáshoz és Szerver üzemeltetéshez 0:00-24:00 óráig

+36 30/ 206-0416

+36 30/ 559-0682

- E-mail-ben: info@mail.hodtav.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 az előfizető részére vissza kell igazolnia és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A HVSZ ZRt. köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét,
- az előfizető azonosítási adatát (pl. e-mail cím),
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hó, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra),
- az előfizető kiértékelésének módját és időpontját.

11.2. Hibaelhárítási idő

Munkanapokon (munkaidőben) a hibabejelentés átvételét követően a hiba okának felderítése a hibabejelentést követő 48 órán belül kezdődik meg.

A hiba kivizsgálásának eredményéről a HVSZ ZRt. 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 valószínűsített hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ennek nem teljesítése esetén a

HVSZ ZRt. a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

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 HVSZ ZRt. 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.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság (Hkt. 70. § (3) bekezdés) minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától (6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.). A hatóság minőség-felügyeleti eljárását a hatóság piac-felügyeleti, minőség-felügyeleti és ellenőrzési tevékenységéről szóló miniszteri rendelet határozza meg.

Amennyiben a hiba a társ-távközlési szolgáltató hálózatában keletkezett, akkor ennek elhárítása a társ-távközlési szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak szerint történik.

11.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót valamint az előfizetőt értesíti.

11.4. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele

A szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének illetve a hibaelhárításnak a lehetővé tétele érdekében az előfizetővel egyeztetett időpontban lehetőséget kaphat a területre való bejutáshoz, amely időpont betartása egy óra eltérésen belül kötelező. Amennyiben az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza, a szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal szüneteltetni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a 10.2 pont szerint folyamatba tenni.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

12.1. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

A HVSZ ZRt. az előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére Ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálati Iroda munkanapokon 8⁰⁰ és 16⁰⁰ óra között áll az ügyfelek rendelkezésére személyes vagy telefonon történő megkeresésre.

6800, Hódmezővásárhely Bajcsy-Zs. u. 70.

+36 62/ 530-992

+36 70/ 553-1858

+36 20/ 313-0262

+36 30/ 206-0416

E-mail: info@mail.hodtav.hu

Az Ügyfélszolgálat helyéről (helyeiről), nyitva tartásáról, igénybevételek lehetőségéről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az igénybevevőket.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett észrevételeit vizsgálja és erről az észrevétel benyújtásától számított 30 napon belül írásban válaszol.

Amennyiben előfizető úgy érzi, hogy szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, illetve a területileg illetékes Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság is fordulhat panaszával.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Hódmezővásárhelyi Városi Bíróság az illetékes.

12.2. Díjreklamáció

Amennyiben az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a HVSZ ZRt. a bejelentést (díjreklamációt) nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményről haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

E határidő elmulasztása esetén a HVSZ ZRt. a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjhátralék miatt felmondani.

A számla összege ellen az előfizető az Ügyfélszolgálaton a számlán feltüntetett befizetési határnapig reklamációval élhet. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

Ha az előfizető a díjreklamáló bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján jóváírja vagy az előfizető részére visszafizeti.

Az előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától vizsgálatát kérni.

A szolgáltató folyamatosan biztosítja az előfizető részére a saját fogyasztási adatainak internetes lekérdezését.

12.3. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés

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.

12.4. A kötbér mértéke

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.

12.5. Kártérítés

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában 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.

12.6. 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 vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

13.1. A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről

Az előfizető részéről kifogásolt szolgáltatásokról készített mérési jegyzőkönyveket általában a szolgáltató elfogadja, vita esetén az együttes mérések elvégzését kérheti a szolgáltató.

Amennyiben az előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a szolgáltató nem ért egyet, az előfizető hatósági, vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés

igazolására. Ezeknek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredmények) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni.

13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Irodájához (6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.) fordulhat, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről.

Jogorvoslati lehetőséggel bármelyik fél fordulhat a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez (1088 Budapest, József krt. 6.), Hódmezővásárhely Megye Jogú Város Jegyzőjéhez vagy a Hódmezővásárhelyi Városi Bírósághoz.

13.3. A fejezet további kérdéseit jelen Általános Szerződési Feltételek 11. és 12. pontja szabályozza

14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

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.

15. Adatkezelés, adatbiztonság

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a

kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje

16.1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltatási díj szabadáras kategóriába tartozik. A hatósági árformába nem tartozó – szabadáras – távközlési szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében az HVSZ ZRt. a tervezett díjváltozás előtt 15 nappal teszi közzé az új díjakat.

A díjváltozás hatálybalépésének napjától az előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az előfizető az új díjakkal nem kíván szerződést kötni, úgy jogosult a szolgáltatási szerződés felmondására.

A szolgáltatási díjakat az 4. sz. melléklet tartalmazza

16.2. Egyszeri díjak (4. sz. melléklet)

Bekapcsolási díj:

Az egyszeri díjat (bekapcsolási díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért a szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

Eseti (adminisztrációs) díjak:

Az 4. sz, mellékletben felsorolt esetekben a szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

16.3. Rendszeres díjak (4. sz. melléklet)

Előfizetési díj:

A díjazási időszakra vonatkozó rendszeres díj. A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal.

Forgalmi díj:

Forgalmi díjat jelenleg a cég nem számít fel.

16.4. Kiegészítő szolgáltatások díjai

A kiegészítő szolgáltatások díjait az 4. sz. melléklet tartalmazza.

16.5. Kedvezmények a díjakban

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban.

16.6. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató az esedékes díjakról a hónap vége előtt számlát küld az előfizetőnek, melynek összegét a számlán feltüntetett időpontig, ami általában 8 banki napot jelent, postai, pénztári befizetéssel vagy banki átutalással kell kiegyenlíteni.

Amennyiben az előfizető a számlát a szokásos időben nem kapná meg, akkor az előfizető ezt a tényt az Ügyfélszolgálati Irodánál késedelem nélkül köteles bejelenteni.

A szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

A késedelmi kamat mértékére a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

A HVSZ ZRt. a havi számlában valamennyi, a szolgáltatásokért járó díjat együttesen felszámítja.