

**A**

**Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató  
ZRt.**

**(HVSZ ZRt.)**

**Internet szolgáltatás**

**Általános Szerződési Feltételei**

Hódmezővásárhely, 2013. november 1.

Utolsó módosítás kelte: 2013.október 25.  
Hatályba lépésének kelte:2013. december 01.

## **Tartalomjegyzék:**

<b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b> .....	<b>4</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	4
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	4
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei .....	4
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	5
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége;.....	5
<b>2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:</b> .....	<b>6</b>
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	6
2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, .....	6
2.3. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vállalt határidő, .....	8
2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése.....	9
<b>3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:</b> .....	<b>9</b>
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma, .....	9
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe, .....	9
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó leírás, .....	9
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,.....	9
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye; .....	9
<b>4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:</b> .....	<b>10</b>
4.1. célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere, .....	10
4.2. a forgalom mérésre, irányításra, vonatkozó szabályok részletes ismertetése,.....	10
4.3. biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, .....	10
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....	10
<b>5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:</b> .....	<b>11</b>
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei.....	11
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának.....	11
<b>6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:</b> .....	<b>12</b>
6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele.....	12
6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata.....	14
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	15
6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje.....	16
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele, .....	16
6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták.....	17
<b>7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:</b> .....	<b>17</b>
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke.....	17
7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések, .....	18
7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége, .....	18
7.4. a kártérítési eljárás szabályai, .....	19
7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;.....	19
<b>8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai; .....</b>	<b>19</b>
<b>9. szerződés időtartama:</b> .....	<b>19</b>
9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozása .....	19
9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei.....	20
9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, határideje; .....	21
<b>10. adatkezelés, adatbiztonság:</b> .....	<b>22</b>

10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	23
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról.....	23
<b>11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozata .....</b>	<b>24</b>
<b>12. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei .....</b>	<b>24</b>
<b>13. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</b>	<b>26</b>
<b>14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....</b>	<b>26</b>
14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség, .....	26
14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata, .....	26
14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek, .....	26
14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;.....	27
<b>15. műsorterjesztési előfizetői médiaszolgáltatások meghatározása. ....</b>	<b>27</b>

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

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

A szolgáltató megnevezése: Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRt.  
A szolgáltató címe: 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

### ***1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei***

Ügyfélszolgálat címe:  
6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 208.

Ügyfélszolgálat telefonszáma:  
+36 62/ 530-992  
+36 70/ 553-1858  
+36 20/ 313-0262  
+36 30/ 206-0416

Ügyfélszolgálat nyitvatartása:  
hétköznap 8-16 óra

Ügyfélszolgálat internet elérhetősége:  
<http://www.hvszrt.hu/internet.php>

### ***1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei***

Hiba bejelentő ügyfélszolgálat címe:  
6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 208.

Hiba bejelentő ügyfélszolgálat telefonszáma:  
+36 62/ 530-992  
+36 20/ 313-0262  
+36 30/ 206-0416  
+36 70/ 553-1858

Hiba bejelentő ügyfélszolgálat nyitvatartása:  
hétköznap 8-16 óra

Hiba bejelentő műszaki ügyelet munkaidőn kívül (0:00-24:00)  
+36 30/ 206-0416  
+36 30/ 559-0682

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

<http://www.hvszzrt.hu/internet.php>

#### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége**

##### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** ***Központi elérhetőség***

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (+36 1) 457 7100  
Fax: (+36 1) 356 5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Telefon: (+36 1) 468 0500  
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

##### ***Központi Ügyfélfogadó Iroda***

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Telefon: (+36 1) 468 0673  
Ügyfélfogadási idő:  
Hétfő: 8.00-12.00  
Szerda: 13.00-16.00  
Péntek: 8.00-12.00

#### **1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége;**

Az ÁSZF elérhető ügyfélszolgálatunkon:

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. II. emelet 208.

és internet oldalunkon az ÁSZF menüpont alatt:

<http://www.hvszzrt.hu/internet.php>

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

### **2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, meg küldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy telefonon visszavonhatja. Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

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

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) személyes adatok:
  - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,
  - af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai:
  - ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - bd) a hibabejelentő elérhetősége,
  - be) az internetes honlap elérhetősége;

*c)* a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

*ca)* a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

*cb)* utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,

*cc)* amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,

*cd)* a szolgáltatás megkezdésének határideje,

*ce)* az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjcsomag (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

*cf)* forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

*cg)* 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,

*ch)* a díjfizetés módja,

*ci)* a számlakibocsátás határideje,

*cj)* értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,

*ck)* az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

*cl)* a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

*d)* az előfizetői szerződés időtartama:

*da)* az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

*db)* a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,

*dc)* a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,

*dd)* utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,

*de)* a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;

- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az előfizetői névjegyzékkel,
- fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
- fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
- fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- fi) a 6. § (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat

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

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles 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.



**2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;**

Szolgáltató a hozzá postai úton vagy elektronikusan beérkező ajánlatokat iktatja.

Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek levélben megküldeni.

Amennyiben az ajánlati folyamat vagy a szerződés teljesítése során az ajánlattevő vagy előfizető adataiban változás következik be, azt köteles haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül a szolgáltató felé bejelenteni.

**3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

**3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,**

A Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató 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,**

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 akadályja 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 és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

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

A szolgáltató jelen szolgáltatási körét és földrajzi helyzetét tekintve nem minősül egyetemes szolgáltatónak.

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

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 szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,*

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 biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,*

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;*

Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltétele, hogy a vonatkozó Európai Uniósi 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:**

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 alaplíjnak 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 szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,***

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- 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.
- Az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

a) Az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

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

### ***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;***

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.

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

### ***6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás,***

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 208.

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

+36 62/ 530-992

+36 20/ 313-0262

+36 30/ 206-0416

+36 70/ 553-1858

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

+36 30/ 206-0416

+36 30/ 559-0682

- Telefaxon:

+36 62/ 530-990

- E-mailben:

info@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 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 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 valósnak bizonyult 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 díj 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.

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 előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),**

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

### **6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,**

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 vagyoniában 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 felelősség 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 végtelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

#### ***6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,***

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

<http://www.hvszrt.hu/internet.php>

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.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak a személyes ügyfélszolgálaton keresztül intézhető.

Az ügyfélszolgálatra érkező hívás, adott esetben átirányításra kerülhet műszaki munkatárshoz. Ebben az esetben a kommunikációs technológia sajátossága miatt a beszélgetés nem kerül rögzítésre. Az átirányítás nem jelent hívásdíj többletet a hívó fél számára.

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került – szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket 2 évig visszakereshető módon megőrizni. Az Avtv, szerinti tájékoztatási kötelezettsége keretében a Szolgáltató köteles az ilyen felvételeknek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésére – a szolgáltató által biztosított helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül , vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011, (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

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

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.



**6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése;**

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, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,**

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 díjcsomagot 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 mindenkorai 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 pénzüsszeget 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 kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,***

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. az akciók és akciós díjazás elérhetősége,***

A mindenkor akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató internetes oldalán és az ügyfélszolgálaton.

<http://www.hvszzrt.hu/internet.php>

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

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.

#### **7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;**

Jelen ÁSZF 6.3 pontja alapján

#### **8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;**

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

#### **9. szerződés időtartama:**

##### **9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,**

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

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 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.

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.

### ***9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,***

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.

### ***9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;***

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 szerződési 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.

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

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

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

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 igénybevételével 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;***

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 megghiúsítása érdekében mindent megtett.

**11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);**

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 nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesítse 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 megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;**

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 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 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 alapidőarányos részét vissza kell fizetni, illetve az esetleges túlfizetéssel is el kell számolni.

### **13. a közvetítíválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítíválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

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

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

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 kármegelőzési 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.

#### ***14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,***

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.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez 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 hibabeható 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 szerződésszegésnek 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.

#### ***14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;***

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.

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

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.