

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSHOZ

- kivonat -

Ügyfélszolgálat címe: 9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
Nyitva tartási ideje: Hétfőtől-péntekig, 8:30-15:30 óráig
Telefonszám: (96) 328-138, (40) 200-854
Telefaxszám: (96) 328-138

A Szolgáltató Általános Szerződés feltételei („ÁSZF”) ügyfélszolgálati irodáján, illetve honlapján érhető el.

Vitarendezés, felüyleti szervek

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik. Az Előfizetőnek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala mellett lehetősége van a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez. A jogvita esetére hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, elérhetőségük adatait az ÁSZF 20. pontja tartalmazza.

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele - 230V-os tápellátás (ÁSZF 4.3.1, 16.5, 16.7)

A Szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefonszolgáltatásoknak időbeli korlátja nincsen, de azok az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások nem elérhetők.

Előfizető személyes adatainak kezelése (ÁSZF 3. sz. melléklet)

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat az ide vonatkozó jogszabály rendelkezéseknek valamint a 3. sz. mellékletként csatolt Adatkezelési Szabályzatnak megfelelően titkosan kezeli, azokat csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, harmadik személy tudomására nem hozza, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

Szolgáltatás, díjak, minőségi célértékek (ÁSZF 3., 7., 19, 1 sz. és 5. sz. mellékletek)

A Szolgáltató alapszolgáltatásként helyhez kötött telefon szolgáltatást, tehát a helyi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 64.20.11.0) a nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 64.20.12.1) és a nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 64.20.12.2.) nyújtja az Előfizetőnek. Ezen kívül a Szolgáltató az Előfizető külön kérésére egyéb az ÁSZF 3. pontjában meghatározott kiegészítő szolgáltatásokat is kínál. A Szolgáltatás igénybevételéért az Előfizető díjat tartozik fizetni. A Szolgáltatások minőségi célértékeit, a minőségi célértékek értelmezése módszerét az ÁSZF 7. pontja és 4. sz. melléklete tartalmazza.

Számlázás (ÁSZF 18.)

Az Előfizető a Szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes Díjszabásban (ÁSZF 1. sz. melléklete) megállapított árak alapján köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által fizetendő esedékes díjról számlát készít, amelyet szerződéses kézbesítő által vagy postai úton megküld az Előfizetőnek, és amelyet az Előfizető az abban feltüntetett fizetési határnápig köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bruttó 500,- Ft-ot (ötszáz forintot) meg nem haladó összegű előfizetői számla esetében több hónap alatt igénybevett Szolgáltatás díját együtt számlázza ki. A havi előfizetési számla tartalmazza az aktuális hónap előfizetési díját, illetve a forgalmi díj összegét előző hónap 15-ig.

Előfizetői bejelentések, hibabejelentő, számlapanasz (ÁSZF 13., 14.)

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására, az Előfizetői igények teljesítésére – így különösen az Előfizetői Szerződés megkötésére, módosítására – az előfizetői és felhasználói bejelentések, panaszok kivizsgálásra és orvoslására telefonos ügyfélszolgálatot és hibabejelentőt üzemeltet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét ld. az ÁSZF kivonat 1. pontjában. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, továbbá a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnek a Szolgáltató székhelye/érintett telephelye szerint illetékes területi szervéhez fordulni.

Előfizetőt megillető jogok hibás teljesítés esetén (ÁSZF 15.)

Amennyiben a Szolgáltató az őt terhelő hibaelhárítási kötelezettségnek nem tesz eleget az ÁSZF 13. pontban meghatározott határidőn belül, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésre köteles.

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 Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie. Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 6.2 pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, és az Előfizető kötbér igényt jelent be, akkor a kötbér összegét a Szolgáltató, saját választása szerint, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja vagy az összeget visszafizeti.

Szerződés módosítás (ÁSZF 9.)

Az Előfizetői Szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind az Előfizető kezdeményezheti. Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező bármely változást köteles a Szolgáltatónak faxüzenet formájában vagy postán haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő esetleges károkat, többletköltségeket az Előfizető köteles megtéríteni. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, erről az Előfizetőt értesíteni. Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről, öröklés, jogutódlással való megszűnés esetét kivéve, valamennyi érintett félnek írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen személyesen kell nyilatkoznia. Az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése kérhető a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, az Előfizetővel egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és az igényelt új Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése (ÁSZF 10., 11.)

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrövidebb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 1 hónap. A Szolgáltatás jogszabály alapján szüneteltethető (i) az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll a rendelkezésre, amely naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg, (ii) előre nem látható és el nem

hárítható külső ok (vis maior) esetén, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az ÁSZF 5.3 pontban meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti. Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szintén szüneteltetheti. A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével a Szolgáltató akkor jogosult, ha 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. Az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot. Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy a normál hívószámok, vagy az emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) hívások elérhetőek legyenek, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározza azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas hívások havi forgalma eléri, a Szolgáltató jogosult az Előfizető emelt díjas hívásainak kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni.

Szerződés megszűnése (ÁSZF 12.)

Az Előfizetői Szerződés megszűnik (i) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, (ii) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli (iii) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, (iv) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt (v) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével (vi) a Felek közös megegyezésével. A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés ezen kívül megszűnhet a határozott idő lejártával, hacsak a felek eltérően nem állapodtak meg. A határozatlan időre létrejött Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek rendes felmondásával. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető bármely okból bármikor - 8 napos felmondási idővel - a Szolgáltató írásbeli értesítésével felmondhatja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői szerződést 60 napos határidővel felmondani. Súlyos szerződésszegés esetén az ÁSZF 12.3. pontja szerint jogosult a szerződést a sérelmet szenvedett fél rendkívüli felmondással megszüntetni.