

Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből

1. A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje
H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft. (továbbiakban: „H1 Telekom” vagy „Szolgáltató”) székhelyének címe: 2051 Bátorbány, Szent László utca 34. Központi Ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1. Fax: (06 1) 372 7772. E-mail: info@h1telekom.hu. Az ügyfélszolgálat a 06 1 372 7772, vagy a 1294 telefonszámokon érhető el munkanapokon 8.00-16.30 között. Az ÁSZF - mely megtekinthető a Szolgáltató www.h1telekom.hu honlapján, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán -, az Előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja. Az Előfizető közvetlenül panaszával a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefonszám: 06 1 457 7100, Telefax: 06 1 356 5520, honlapja: www.nmhh.hu. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezéséért végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőshez (honlapja: www.fvtv.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06 1 459 4800), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: www.gvh.hu; központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900), a gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületnek, illetőleg szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

3. Az Előfizető személyes adatainak kezelése. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési törvény („Eht”) 154. §-ban rögzített adatokat, az ott meghatározott körben, módon és ideig. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítia, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból, milyen személyes adatokat kezel.

4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeinek, szolgáltatások minőségi célterületeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben. Az Előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása az ÁSZF 1. számú mellékletében, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeinek meghatározása az ÁSZF 4. számú mellékletében, a szolgáltatások minőségi célterületeinek leírása az ÁSZF 2. számú mellékletében található.

5. A számlázás módja. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az ÁSZF-ben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. A forgalmi díjak tartalmaznak számlán kerül feltüntetésre az egy-egy módosítást íj is. Az Előfizető számláját általában, vagy postai csekkben történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni Előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/üzeményi Előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása. A központi ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1. Nyitvatartás: munkanapokon 8.00-16.30 óra között. Híra: 06 1 372 7777, 1294, fax: 06 1 372 7772. E-mail: hiba@h1telekom.hu. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárható megtesz annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 óra határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. A Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. Ha az Előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a

díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása, vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke. A szolgáltatások minőségi célterületeit az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibáiról, vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés, vagy a Szolgáltatás helytelen, vagy rendeltetésellenes használata; (c) az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba; (d) a szerződéses kötelezettségek, vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által; (e) a Szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; (g) vis major. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a Szolgáltató részéről, ha (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 napári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg; (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén; (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott napári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, felvéte, vagy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetés kívánó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtejt. Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a 73. órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján, az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorososa.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átirás szabályai. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: (a) az egyedi Előfizetői szerződésben, vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; (b) jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célterületeire vonatkozó változtatás. Ha az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF), illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei bármely okból megváltoznak, szolgáltatót érőli - a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal - előfizetőt értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a www.h1telekom.hu honlapján) közzéteszi. Az értesítés tartalmazza: (a) az utalást az ÁSZF módosítására; (b) a módosítások rövid leírását; (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját; (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét; (e) amennyiben a szolgáltató az előfizetőt által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét; (f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást, miszerint ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő nyolc (8) napon belül a 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 az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezményeinek figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató nem köteles jelen pontban foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, 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, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj

csökken. A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekintti, amennyiben az Előfizető a közzétételét követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozatátétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: díjváltozás), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül a szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. A határozott időtartama valamint akciók értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg. Az Eht. 133. §-ában szabályozott átirás („névátírás”) esetén az Előfizető nem köteles belépési díj fizetésére. Az átirás esetén fizetendő díj összegét és az átirás teljesítésének feltételeit és határidejét a Szolgáltató ÁSZF-ben határozza meg. Az átirás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átirási kérelem beérkezésétől számított 15 nappal, melynek be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az átirás díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átirás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az Előfizetői szolgáltatások nyújtására kötött Előfizetői szerződések kivételével nem lehet az előbbi névátírási szabályokat alkalmazni, ha az átirással egyidejűleg az Előfizetői hozzáférési pont is megváltozik.

9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra 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 szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfeleltetés-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértelmezteti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek legalább 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. A szünetelésre vonatkozó szabályok az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjában, illetve jelen kivonat 7. pontjában kerültek rögzítésre.

10. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének esetei, feltételei. Az egyedi előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben: (a) a szerződésben meghatározott idő elteltével, amennyiben a felek a szerződést nem hosszabbították meg. (b) a szolgáltató vagy az előfizető által kezdeményezett felmondással. (c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszüntetés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (d) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével; (e) az előfizető jogutód nélküli megszűnésével; (f) az előfizető halálával. A határozott időtartamú szerződés nem előző okok miatt szünetel meg az Előfizető, úgy felmondási díj fizetésére kötelezhető. A határozatlan időtartama megkötött előfizetői szerződést az Előfizető az ÁSZF 7.3 pontjában meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkezett esetileges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizetői szerződés megszüntetésének részletes feltételeit az ÁSZF 11. pontja tartalmazza.

11. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének esetei, feltételei. Az egyedi előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek megszüntetésének esetei: (a) Előfizető észérlő nyolc (8) napos felmondási határidővel (b) a szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítetté ki; (c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszüntetés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (d) Előfizető súlyos szerződésszegése miatt a szolgáltató kezdeményezésére. Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel, ha (a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg; (b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentést, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához es elhárításához szükséges helyszíni előléntéseket elvegye, vagy (c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is - a szolgáltató hozzájárulása nélkül is - harmadik személy részére továbbértelmezteti; (d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja. Az előfizetői szerződés megszüntetésének részletes feltételeit az ÁSZF 11. pontja tartalmazza.