

- 1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje.**

#### **1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei**

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése: InterNet-X Magyarország Kft.

Cégjegyzékszám: 04-09-006891

Adószám: 13617345-2-04

Bankszámlaszám: 10700165-43281103-51100005

Székhely: 5600 Békéscsaba, Jókai u. 23/7.

A Szolgáltató telephelyei: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21., Jókai u 23/7.

A továbbiakban: Szolgáltató vagy InterNet-X

#### **1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége, nyitvatartási idő, telefonszám, honlap címe**

Telefonszámaink: 66/333-333  
40/102-700 (helyi díjazású)

Fax számunk: 66/333-339

E-mail címünk: [ugyfelszolgalat@internet-x.hu](mailto:ugyfelszolgalat@internet-x.hu)

Weboldalunk: <http://www.internet-x.hu>

Postacímünk: 5600 Békéscsaba, Jókai u. 23/7.

Személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 5600 Békéscsaba, Jókai u 23/7.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P 08.00-17.00h

A telefonos ügyfélszolgálat non-stop elérhető. H-P 08.00-17.00h között személyesen veszik fel kollégáink a telefont, minden egyéb időben üzenetrögzítő, fax, e-mail áll az előfizetők rendelkezésére hiba vagy panasz bejelentésére.

## **2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.**

### **2.1. Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizetővel egységre jusson a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében. Az előfizető az ügyfélszolgálaton személyesen-, vagy írásban tehet panaszt. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a kivizsgálás és elintézés módjáról. Szolgáltató minden esetben írásban értesíti Előfizetőt a kivizsgálás eredményéről.

Amennyiben az Előfizető nincs megelégedve a vizsgálat végeredményével, akkor az előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat, ha a Szolgáltatóval nem tud egységre jutni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

A viták rendezésének módját az ÁSZF 6. pontjai tartalmazzák részletesen.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

### **2.2. Felügyeleti szervek elérhetősége**

#### **2.2.1. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága és területi irodái**

Budapesti Iroda:

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673

Szegedi Iroda:

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300

Pécsi Iroda:

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (72) 508-800

Soproni Iroda:

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500

Debreceni Iroda:

4025 Debrecen, Hatvani u. 43. Telefon: (52) 522-122

Miskolci Iroda:

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-500

## 2.2.2. Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség Hivatala és területi irodái

### NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. Levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

### NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17. Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739

E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

### NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.

Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587

E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

### NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7. Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

### NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

7400 Kaposvár, Fő u. 57. Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661

E-mail: [fogyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

### NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Levélcím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Telefonszám: +36 22 501 751 Telefax: +36 22 501 627

E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

### NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

9022 Győr, Árpád út 32. Levélcím: 9002 Győr, Pf. 311.

Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

## **3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján.**

Az InterNet-X Magyarország Kft. Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató, vagy InterNet-X) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A személyes adatok kezelésének részletes szabályai az ÁSZF 3. sz. mellékletében részletesen szabályozásra kerültek.

#### **4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben.**

##### **4.1. Alapszolgáltatás leírása**

Szolgáltató saját hálózatán televízió és rádió műsorjel elosztási szolgáltatást nyújt. A szolgáltatás az ÁSZF 1. számú melléklet szerinti műsorjel elosztására alkalmas távközlő hálózatán a hálózat által lefedett területen biztosítja a szolgáltatás igénybevételét.

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

##### **4.2. Szolgáltatás igénybevételének feltételei**

Szolgáltató a szolgáltatást a saját és a szerződött partnerei hálózatán nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Az igénybevétel részletes feltételei az ÁSZF 2. pontjában találhatóak meg.

##### **4.3. Díjak, kedvezmények**

A szolgáltatások díjait és a kedvezményeket az ÁSZF 1. és 3. sz. melléklete tartalmazza. Továbbá az aktuális díjtablázat a szerződés melléklete is.

##### **4.4. Szolgáltatás minőségi célértékei**

A szolgáltatások minőségi célértékeit, és azok részletes leírását teljes terjedelemben az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

#### **5. A számlázás módja.**

Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének ellenértékéről rendszeres időközönként számlát bocsát ki az előfizető részére. A számla olyan bontásban tartalmazza az egyes díjakat, amely alapján az előfizető azonosíthatja a díjtételeket és az igénybe vétel mértékét. Előfizető a számlát köteles az esedékesség idejéig befizetni.

**Díjazás alapja:** A szolgáltatásdíjak a havidíjból és nem korlátlan csomagnál a forgalmi túllépési díjkból állnak.

**Számlázási időszak:** A számlák kiállítása havi periódusban történik. A számlázási időszak a hónap első napjának kezdétől a hónap utolsó napjának végéig tart.

A szolgáltatás számlázásának részletes leírása az ÁSZF 1 és 3. sz. mellékletében található meg.

#### **6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.**

A teljes ügyfélkapcsolatot, beleértve a hibabejelentést és a panaszkezelést is az ügyfélszolgálat látja el. Az ügyfélszolgálat a jelen kivonat 1.2 pontjában leírtak szerint érhető el telefonon, személyesen, FAX-on és e-mailben. Szolgáltató minden esetben visszakövethető módon rögzíti az előfizetői bejelentéseket.

Szolgáltató törekszik arra, hogy az előfizetők által tett hibabejelentéseket a hibaelhárításra vonatkozó szolgáltatásminőségi célértéknél jelzett határidőn belül minden esetben elhárítsa. Szolgáltató a hiba elhárítása után minden esetben értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról.

Szolgáltató törekszik arra, hogy az előfizetők által bejelentett számlapanaszokat a szolgáltatásminőségi célértéknél jelzett határidőn belül minden esetben határidőn belül vizsgálja és elintézzze. Szolgáltató a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti az előfizetőt.

A hibabejelentésre-, valamint a számlapanasz kivizsgálására és elintézésére vonatkozó eljárás részletes leírása az ÁSZF 6. pontjában található meg.

A minőségi célértékek részletes leírását az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

**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.**

Az előfizetői szerződés megkötésével-, módosításával- és megszűnésével kapcsolatos feltételek az ÁSZF 2-7 pontjában található meg részletesen. A szerződésszegés és jogkövetkezmények az ÁSZF 12. pontjában található.

**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 átírás szabályai.**

Az előfizetői szerződés megkötésével-, módosításával- és megszűnésével kapcsolatos feltételek az ÁSZF 2-7. pontjában található meg részletesen. Ebből a szerződésmódosítás és az előfizető jogai az ÁSZF 8. pontjában található.

**9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei.**

Az előfizetői szerződés megkötésével-, módosításával- és megszűnésével kapcsolatos feltételek az ÁSZF 2-7 pontjában található meg részletesen. Ebből a korlátozás feltételei az ÁSZF 5. pontjában található, a szünetelés feltételei az ÁSZF 9. pontjában található.

**10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei.**

Az előfizetői szerződés megkötésével-, módosításával- és megszűnésével kapcsolatos feltételek az ÁSZF 2-7 pontjában található meg részletesen. Ebből az előfizetői szerződés megszűnésének feltételei az ÁSZF 12. pontjában található.