

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

EQnet Infokommunikációs Zártkörűen működő Részvénytársaság, Székhely: 1134 Budapest, Váci út 19. (1)-465-7800, (40) 981-123, [www.eqnet.hu](http://www.eqnet.hu)

Az ÁSZF elérhető a [www.eqnet.hu/aszf](http://www.eqnet.hu/aszf) oldalon

Személyes ügyfélszolgálat és hibabejelentés : 1134 Budapest, Váci út 19. (munkanapokon 10:00-17:00 óra között)

telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés: (1)-465-7800, (40) 981-123, Telefax: (1)-465-7899, E-mail: [support@eqnet.hu](mailto:support@eqnet.hu)

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

Előfizetőink panaszukkal elsősorban a Szolgáltatóhoz fordulhatnak. Amennyiben Előfizetőnk panasza nem nyer orvoslást, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.hfjk.nhh.hu/>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

**3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai.**

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli. További részletek a 2. számú mellékletben olvashatók.

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

A szolgáltatások leírása a 3.4 – 3.5 pontokban található. A szolgáltatások díjai, kedvezmények a 16. 3 - 16.7 pontokban található. A szolgáltatások minőségi célértékei az 1. sz. mellékletben található.

**5. A számlázás módja.**

A számlázás módja a 16.2 pontban található. A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 5 nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. Az Egyszeri díjakat (16.5) a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően számlázza ki. A Hozzáférési díjakat (havi alapdíjak és átalánydíjak) (16.6) a Szolgáltató az előző hónapban vagy a folyó hónap elején számlázza ki. A Jeltovábbítási Díjakat (16.7) a szolgáltató az igénybevételt követő hónapban számlázza ki.

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

A Szolgáltató folyamatos hibabejelentőszolgálatot tart fenn, mely minden nap 0-24 óráig hibafelvételt és az ügyfélszolgálati idő alatt telefonos technikai tanácsadást végez.

**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.**

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Ha a hibajavítási határidő eredménytelen elteltével a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. 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 alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fent meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított, az ebben a pontban meghatározott hibaelhárítási időtartamot meghaladja, úgy a szolgáltatás havi előfizetési díjából jóváírás teljesít, vagy Előfizető kérésére banki átutalás formájában a kötbért megfizeti.

**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 Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknek szóló, ÁSZF 6.1.2 pont szerinti értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételtől számított 30. napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt 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 Szerződési Feltételeket nem érinti.

Az átírás és áthelyezés szabályai az ÁSZF 7.3 pontjában találhatók.

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

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei az ÁSZF 9.1 pontjában találhatók. A szüneteltetés esetei az ÁSZF 8. pontjában található.

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

Részletes leírásuk az ÁSZF 10. pontjában található.