

FIBERNET KOMMUNIKÁCIÓS ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA, VALAMINT KÁBELTELEVÍZIÓS- ÉS INTERNET-SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA

1. Szolgáltató adatai:

Név: FiberNet Kommunikációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(FiberNet Zrt.)
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina tér 2.
Cégjegyzékszám: 01-10-045201
Internetes honlap: <http://www.fiber.net.hu>
telefonszám: 1280

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit (a továbbiakban ÁSZF) az Előfizetők számára elérhető módon közzéteszi az illetékes ügyfélszolgálaton, internetes oldalán, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton, amelybe az Előfizetők a nyitvatartási időn belül betekintheznek, illetve azt meghallgathatják.

Az általános szerződési feltételek tudomásul vételét az Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával igazolja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételekbe történő betekintést az ügyfélszolgálati irodában folyamatosan biztosítja, valamint annak kivonatát az ügyfélszolgálaton, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. Írásbeli szerződés esetén a kivonatot, illetve külön kérés esetén az általános szerződési feltételeket az előfizetői szerződés megkötésekor bocsátja az Előfizető rendelkezésére (Internet szolgáltatás esetén elsősorban elektronikus formában).

A FiberNet Zrt. ügyfélszolgálati irodáinak elérhetőségét és nyitvatartási rendjüket a jelen Kivonat 1 sz. Függeléke tartalmazza.

2. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, elérhetőségük megjelölése.

Ha az Előfizetőnek az Előfizetői szerződéssel, vagy az Előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia.

A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és amennyiben a probléma azonnal nem oldható meg, 30 napon belül írásban válaszol. Telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben – írásban válaszol.

Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok: Nemzeti Hírközlési Hatóság, az illetékes bíróság, Gazdasági Versenyhivatal (Budapest, Alkotmány u. 5, levelezési cím: 1245 Budapest, Pf.: 1036), illetőleg az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság. A Nemzeti Hírközlési Hatóság és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség területi szervei címét és elérhetőségét az ÁSZF kivonat 2. sz. Függeléke tartalmazza. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A.§ (5) bekezdésére figyelemmel a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

3. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

(1) 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.

(2) 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.

(3) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az e § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

(4) A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

(5) A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely e § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

(6) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely e § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

(7) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, 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

Helyhez kötött telefon szolgáltatás:

A Szolgáltató által nyújtott telefon szolgáltatás leírását a vonatkozó ÁSZF 2. pontja, az igénybe vehető szolgáltatási csomagok ismertetését, azok díjait és a nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 1. és 7. sz. Melléklete tartalmazza. A kényelmi és kiegészítő szolgáltatások leírása az ÁSZF 2. sz. Mellékletében található. A szolgáltatás minőségi célértékeinek leírása a vonatkozó ÁSZF 4. pontjában és 4. sz. Mellékletében található. Műsorterjesztő (kábeltelevízió) és internet-hozzáférés szolgáltatás:

A Szolgáltató által nyújtott kábeltelevíziós és internetes szolgáltatás leírását a vonatkozó ÁSZF-ek 2. pontja, az igénybe vehető szolgáltatási csomagok ismertetését, azok díjait és a nyújtott kedvezményeket a vonatkozó ÁSZF-ek 1. és 2. sz. Függeléke tartalmazza. Az internet szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása a vonatkozó ÁSZF 5. pontjában és 7. sz. Függelékében található, a kábeltelevíziós szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása a vonatkozó 5. pontjában és 6. sz. Függelékében található.

5. A számlázás módja

Az előfizetési díjfizetés esedékességét az Előfizető választása szerint az előfizetési szerződés tartalmazza. A díjfizetés gyakorisága választható, azonban alapesetben a díjfizetés havonta kötelező.

A rendszeresen fizetendő díjak fizetése havonta előre kötelező.

Az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat a kábeltelevíziós- és internet-szolgáltatás tekintetében havi díjfizetés esetén tárgyhó-nap 5. napjáig, negyedéves díjfizetés esetén a tárgynegyedév első hónapjának 5. napjáig, féléves díjfizetés esetén a tárgyfélv év első hónapjának 5. napjáig, míg az éves díjfizetés esetén a tárgyév első hónapjának 5. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni.

Telefonszolgáltatás esetén az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat tárgyhónap 5. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni. A rendszeresen fizetendő díjak közül az előfizetési és egyéb rendszeres szolgáltatási díjak tárgyhóra, a forgalmi/kapcsolási díjak a számlán feltüntetett időszakban (általában a tárgyhót megelőző hónap első napjának 0.órájától a tárgyhót megelőző hónap utolsó napjának 24. órájáig) lebonyolított hívásforgalom alapján kerülnek kiszámlázásra.

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevénnyel küldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, illetve „a címzett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jellel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz.

Amennyiben az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakról a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó napjáig nem kap fizetési értesítőt, ezt köteles haladéktalanul jelezni az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a rendszeresen fizetendő (előfizetési) díjak tárgyhónapban előre, míg az eseti (forgalmi, forgalomhoz kapcsolódó) díjak az igénybe-vétel követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

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

A hibabejelentés elintézési rendje

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 (a telefonos ügyfélszolgálat 6:00-22:00-ig élőhangos, a fennmaradó időszakban üzenetrögzítő) órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat a vonatkozó ÁSZF-ek 1.1. pontjában hibabejelentésre szolgáló elérhetőségeken érhető el. Központi hibabejelentő: 1280!

Az Előfizető érdeke, hogy késedelem nélkül jelezze a szolgáltatás észlelhető hiányosságait, vagy rendellenességeit az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton. Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek a késedelem következtében keletkeztek. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni köteles.

A hibabejelentés adatait, a hibaelhárítási eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel, vagy egyéb elektronikus úton a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti és a hibaelhárítás napjától számított 1 évig az adatkezelési szabályok megtartásával megőrzi. A hibabejelentést a Szolgáltató az Előfizetőnek visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell: az Előfizetőértesítési címét vagy más azonosítóját, az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót, hibajelenség leírását, a hibabejelentés időpontját (év, hó, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát), az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni 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 milyen – a hiba jellegétől, így különösen a hibás teljesítéssel az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenés mértékétől függő – díjkompenzációt, illetve -csökkentést nyújt.

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg (amit a hatóság nyilatkozatával igazol), az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megvalósulását az Előfizetőnél előre jelzett időpontban ellenőrizni.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Az Előfizető a hálózatot érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti, Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő televízió- és egyéb műsorvevő készülékekre, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését ne sértse vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja az előre egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban kiszáll, az Előfizető a vonatkozó ÁSZF-ben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségét.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valószínűsített hibát kábeltelevíziós szolgáltatás esetén a vonatkozó ÁSZF 11.2. pontja szerint, telefonos szolgáltatás esetén a vonatkozó ÁSZF 4. sz. Melléklete szerint, illetve internetes szolgáltatás esetén a vonatkozó ÁSZF 7. sz. Függeléke szerint kijavítani.

A számlapanaszok elintézési rendje

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitatja (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjtarozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció kivizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő nem hosszabbodik meg akkor sem, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő előtt nyújtja be, vagy ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el. A nem vitatott összeg megfizetését, esedékességét a reklamáció nem érinti.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a 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 mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Panaszkezelési eljárás a Fgytv. 17/A§ és a 17/C. § alapján

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A jelen pont alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Karbantartási szolgáltatások biztosítása

Szolgáltató elvégzi a vezetékes hálózat rendszeres karbantartási feladatait, amelyek során jogosult meghatározott időtartamig a szolgáltatás szüneteltetésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint. Rendszeres karbantartásnak minősül minden, a vonatkozó ÁSZF-ekben foglalt szolgáltatás minőségi célértékeinek fenntartása, valamint a hálózat állapotának fenntartása, fejlesztése érdekében a Szolgáltató által időszakonként ismétlődően végzett munka.

7. Szerződészegés jogkövetkezményei

A Szolgáltató szerződészegése

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A kártérítési igényt az Előfizető írásban jelentheti be a Szolgáltató felé. Amennyiben az Előfizető kártérítési igényét a Szolgáltató nem fogadja el, az Előfizető azt a polgári jog általános szabályai szerint bíróság előtt érvényesítheti.

A hibaelhárítási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató a hiba elhárítására nyitva-álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig kötbér fizetésére köteles. Amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott 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 miatt az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a kötbér mértéke az előző mérték fele.

A Szolgáltató kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az átírás teljesítésére vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

Telefonszolgáltatásnál a kért áthelyezés lehetetlenségéről való tájékoztatás jogszabályban meghatározott határidejének be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott Szolgáltatónak.

Az Előfizető szerződészegése

Az Előfizető felelős az info-kommunikációs hálózat rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatására, átalakítására vagy annak harmadik fél részére történő átadására nem jogosult.

Az Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés (vevőkészülék, számítógép stb.), a szolgáltatás-hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, megfelelőségi tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezés használatából, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az Előfizető terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

Az Előfizető felel a hozzáférési pont és a végberendezés közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet- vagy telefon-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet- vagy telefon-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató előzetes egyeztetés után, sürgős esetben e nélkül is, az Előfizető hálózatát, hálózatrészét bármikor ellenőrizhesse.

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felelősség függvényében – felelősséggel tartozik.

Telefonos szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetőnél elhelyezett távközlő berendezést (kábelmodem stb.) eltulajdonítják (betörés, lopás), az előfizető köteles ezt a Szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés időpontjáig az előfizető felelősségi körébe tartozik a távközlő berendezésen lebonyolított telefonforgalom és köteles ezen időszak forgalmi és kapcsolási díjait is megfizetni.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlési berendezéseket és eszközöket (pl: HBO szűrő, kábelmodem stb.) rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Ezen kötelezettsége megsértése esetén az Előfizető köteles a kárt megtéríteni.

8. A szerződés módosításának feltételei esetei, egyoldalú szerződésmódosítás esetei, előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve áthelyezés, átírás szabályai

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályok alkotta keretek között bármikor módosíthatják. A módosítás nem terjedhet ki a szerződés kötelező, jogszabályokban meghatározott tartalmára.

Az előfizetői szerződés módosítását az Előfizető is kezdeményezheti, amit a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott feltételek teljesítése esetén nem tagadhat meg. A szerződés módosítását, amennyiben a teljesítésnek egyéb akadálya nincs – a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti – eltérő rendelkezés hiányában – 5 munkanapon belül, de legfeljebb 30 napon belül a Szolgáltató teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az Előfizető ennek keretében az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint kezdeményezheti:

- a szolgáltatás-hozzáférés helyének megváltoztatását (áthelyezés),
- számlázási cím módosítását,
- az igényelt csomag változtatását,
- az adatai vagy azok kezelésének módosítását (pl. átírás),
- telefonszámának megváltoztatását

Áthelyezés Szabályai

Az Előfizető kezdeményezheti a szolgáltatás hozzáférési pont helyének megváltoztatását (áthelyezés) a Szolgáltató ellátási területén belül. Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

A Szolgáltató az áthelyezést a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül, a díjszabásban szereplő díj megfizetése mellett teljesíti, de csak abban az esetben, ha az Előfizetőnek díjtartozása nincs, valamint az új kiépítés költsége nem magasabb, mint az adott terület átlagos létesítési költségeinek kétszerese.

Ha az áthelyezést a Szolgáltató a műszaki feltételek hiányában nem tudja teljesíteni, a Szolgáltató az Előfizetőt a kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti. Az előfizetői szolgáltatási hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Amennyiben az áthelyezést a Szolgáltató ellátási területén kívülre kéri az Előfizető, vagy díjtartozását nem rendezi, az áthelyezésre nincs lehetőség. Ebben az esetben erről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti.

Átírás szabályai

A Szolgáltató kérelem alapján módosíthatja az igénybejelentést vagy az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében a szolgáltatás hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül – az erre vonatkozó megállapodás, jogutódlás vagy öröklés miatt – következik be a változás (átírás). Az Előfizető személyében történt változás esetén új előfizetői szerződés szükséges. Átírásra abban az esetben van lehetőség, ha az új igénylő az ingatlan jogszerű használója, az esetleges átírási díj pedig befizetésre került. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatás hozzáférési pontra vonatkozóan, vagy az átírási kérelemben megjelölt bármely személynek díjhátraléka áll fenn.

Szolgáltató az átírást, amennyiben annak feltételei fennállnak, a kérelem kézhezvételétől, illetve amennyiben a feltételek nem állnak fenn, azok bekövetkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban, képviselőjének személyében, jogállásában, gazdálkodásában változás áll be (így különösen elköltözés, továbbá a nem természetes személy előfizető esetében, ha ellene felszámolási, végelszámolási, vagy csődeljárás indult) köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 3 munkanapon belül közölni (értesítési kötelezettség).

Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli és a Szolgáltató az értesítés elmulasztásából eredő károkért semmilyen felelősséget nem vállal. A Szolgáltató a változást átvezeti nyilvántartásán az adatkezelési szabályoknak megfelelően. E kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak okozott kárt.

Szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására, ha a tevékenységével kapcsolatos körülmények ezt indokolják, így különösen:

- ha az előfizetői szerződésekben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybe vételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl.: fejállomás csere, hálózati fejlesztések stb.)
- az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, vagy a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamat-módosítások;
- szolgáltatási terület növekedése;
- új szolgáltatási csomagok bevezetése, illetve régi szolgáltatási csomag(ok) megszüntetése;
- a Szolgáltató jogosult változtatást végezni a szolgáltatásban annak hibái kijavítása kapcsán vagy korszerűbb berendezés bevezetésével.

E módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

A szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, ha

- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén.

A körülményekben bekövetkező lényeges változásnak minősülnek a Szolgáltató gazdálkodását, illetőleg a nyújtott szolgáltatást befolyásoló körülményekben bekövetkező lényeges változások. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek változása,
- infláció,
- ha az előfizetői igények, a szolgáltatás körülményei és egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével a programválaszték, a szolgáltatási csomagok száma, tartalma, összeállítása módosul, vagy módosításra szorul,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- hálózat-használati díjak változása.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató köteles a módosításokat azok hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és az Előfizetőt az EHT-ban foglaltak alapján értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 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 kedvezmények 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 ezen fenti 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 szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybevett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – az egyedi szerződésben rögzített megállapodás alapján – elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9. A szolgáltatás korlátozásának, illetve szüneteltetésének feltételei

Korlátozás

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására valamennyi szolgáltatás esetén, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
- a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve például azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja, vagy a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel) házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felhívásban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a vonatkozó általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

Továbbá internetes szolgáltatás esetén:

- az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy
- az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja (ideértve különösen, ha Előfizető nem biztosítja a saját eszközeinek (számítógépének) biztonságos és rendeltetésszerű működését és ezzel a Hálózat, vagy a többi Előfizető számára nyújtott szolgáltatás rendeltetésszerű működését akadályozza, vagy veszélyezteti),

vagy:

- a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja, megosztja (különösen vendéglátó, szállodai, vagy internet-elérést biztosító szolgáltató egységekben, vagy ún. internet kávézókban), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé;
- a szolgáltatás megállapodott mértéken felül használata
- Előfizető a figyelmeztetést követően sem tartja be a jóhiszemű használat szabályait.

Továbbá telefonos szolgáltatás esetén:

- az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy
- az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja (ideértve különösen, ha Előfizető nem biztosítja a saját eszközeinek biztonságos és rendeltetésszerű működését és ezzel a Hálózat, vagy a többi Előfizető számára nyújtott szolgáltatás rendeltetésszerű működését akadályozza, vagy veszélyezteti),
vagy

- a szolgáltatás megállapodott mértéken felül használta
- szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybe vevő közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az Eht. 137. § (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az előfizető által - a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Továbbá kábeltelevíziós szolgáltatás esetén:

- a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja (különösen vendéglátó, és szállodai egységekben), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé,
- az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi (ideértve, ha nem az általa ténylegesen előfizetett műsort vételezi), vagy a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásaként jogosult az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. Ilyen esetben az Előfizető a szolgáltatás korlátozásának időpontjától kezdve a korlátozás megszűnésének, illetve az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig a szerződése alapján fizetendő teljes előfizetési és egyéb (pl. forgalmi) díjakat köteles fizetni. A korlátozás okának megszűntekor, illetve ha az előfizetői szerződés a korlátozás megszüntetése nélkül megszűnik Előfizető köteles a vonatkozó ÁSZF-ekben meghatározott díjakat (így például adminisztrációs díjat, a szolgáltatás visszaállításáért visszakapcsolási díjat, valamint amennyiben kiszállásra került sor kiszállási díjat stb.) megfizetni.

Szüneteltetés

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetén szüneteltetheti a szolgáltatást.

Szolgáltató jogosult továbbá a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, a szünetelést legalább 15 nappal megelőző értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, vagy karbantartása miatt – szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás hiányában -, ez azonban naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

A Szolgáltató érdekkörében felmerülő – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, illetve egyik fél érdekkörébe sem tartozó okból eredő szüneteltetés esetén Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ebben az esetben, ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az adott egy hónapra eső, megfizetett előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható megtehető.

A szolgáltatás az Előfizető tárgy hónap 15. napjáig írásban közölt kérelmére a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától kezdődően is szüneteltethető.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetésnél az Előfizető a vonatkozó ÁSZF szerinti díjszabásban meghatározott költségtérítés fizetésére köteles.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

A szerződés megszűnik az alább esetekben:

- a Felek megállapodása alapján;
- határozott idő lejártával amennyiben az nem alakult át határozatlan időtartamúvá;
- az Előfizető halálával, ha nincs átíráásra jogosult örökös, illetve bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével;
- a vonatkozó ÁSZF-ekben meghatározott esetben és feltételekkel, így különösen felmondással.

Az Előfizető jogosult a határozatlan időtartamú előfizetői szerződést – 8 napos felmondási idővel – írásban felmondani.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató a felmondásra, az ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg a szerződésszegést.

Szolgáltató a fentiekén túl jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani. A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott esetben.

FiberNet kommunikációs Zrt. Általános Szerződési Feltételek kivonata 1. sz. Függelék

Ügyfélszolgálatok telefonszáma és nyitva tartása 2009. január 1-jétől

Országos ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma: 1280 (06:00-22:00-ig)

Országos ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefax száma: 06-1-273-57-77

Ügyfélszolgálati iroda címe	Az ügyfélszolgálati iroda által ellátott települések	Nyitva tartás				
		H	K	Sze	CS	P
Budapesti Ügyfélszolgálat Promontor Udvar Üzletház 1221 Budapest, Kossuth L. u. 25-29. I. emelet	Agárd, Alcsútdoboz, Bajna, Bodmér, Budaörs, Budapest (IX., X., XI., XII., XIX., XXI., XXII. kerületek), Balassagyarmat, Ercsi, Etyek, Felcsút, Gárdony, Gyermely, Gyúró, Kajászó, Kápolnásnyék, Leányfalu, Martonvásár, Mátyás Nagysáp, Nyergesújfalú, Órhalom, Píliszentiván, Píliszentlászló, Pílisvörösvár, Szár, Százhalombatta, Szentendre, Tabajd, Tardos, Tárnok, Tordas, Tök, Újbarok, Űröm, Velence, Vértesacsa, Vértesboglár, Zsámbék	10:00 – 17:00	08:00 – 20:00	10:00 – 17:00	10:00 – 17:00	10:00 – 15:00
2100 Gödöllő, Remsey krt. 8.	Erdőkertes, Gödöllő, Kerepes, Kistarcsa, Mogyoród, Nagytarcsa, Órbotlyán, Szada	08:00 – 20:00	10:00 – 17:00	10:00 – 17:00	10:00 – 17:00	10:00 – 12:00
8600 Siófok, Fő u. 174-176.	Nádasladány, Siófok, Szabadbattyán	08:00 – 12:00	Zárva	08:00 – 16:00	Zárva	08:00 – 16:00
8380 Hévíz, Tavirózsa u. 1/a.	Bánd, Csáford, Fonyód, Herend, Hévíz, Tekeny, Szentgál, Zalaszentgrót, Zalaudvarnok	08:00 – 20:00	13:00 – 16:00	Zárva	13:00 – 16:00	08:00 – 16:00
6500 Baja, Szarvas Gábor u. 8..	Baja, Bácsalmás, Bátmonostor, Borota, Csátalja, Érsekcsanád, Érsekhalma, Dávod, Hercegszántó, Jánoshalma, Kalocsa, Kunfehértó, Mélykút, Nagybaracska, Sükösd, Vaskút,	08:00 – 20:00	08:00 – 16:00	08:00 – 16:00	08:00 – 18:00	zárva
7800 Siklós, Felszabadulás u. 63/b.	Barcs, Bisse, Garé, Keszű, Kozármisleny, Lánycsók, Magyarbóly, Matty, Mohács, Ócsárd, Patapoklosi, Pécs-Somogy, Pécs-Vasas, Sellye, Siklós, Somogyapáti, Szava, Szentlőrinc, Szigetvár, Vajszló, Villány	08:00 – 20:00	zárva	08:00 – 18:00	zárva	08:00 – 14:00
2700 Cegléd, Kút u. 5	Cegléd, Martfű, Tószeg	08:00 – 20:00	09:30 – 16:30	12:30 – 16:30	09:30 – 16:30	08:00 – 12:00
6000 Kecskemét, Bajcsy-Zsilinszky. krt. 8.	Csongrád, Kecskemét, Városhőd,	08:00 – 20:00	09:30 – 16:30	12:30 – 16:30	09:30 – 16:30	08:00-12:00
4200 Hajdúszoboszló, Dózsa György u. 46.	Balkány, Balmazújváros, Báraánd, Berettyóújfalú, Esztár, Fehérgyarmat, Gyomaendrőd, Hajdúbagos, Hajdúböszörmény, Hajdúhadház, Hajdúszoboszló, Kaba, Karcag, Kétegyháza, Kisújszállás, Konyár, Mérk, Mikepércs, Nagyrábé, Nádudvar, Nyíradony, Nyírbátor, Okány, Pocsaj, Püspökladány, Sarkad, Sárrétudvari, Szeghalom, Tépe, Tótkomlós, Törökszentmiklós, Túrkeve, Újfehértó, Vállaj, Vésztő	08:00 – 20:00	Zárva	8:00-12:00	8:00-12:00	08:00 – 14:00
4300 Nyírbátor, Kenyérmező u. 6.	Nyírbátor	10:00 – 17:00	10:00 – 17:00	10:00 – 17:00	10:00-17:00	08:00 – 14:00
3580 Tiszaújváros, Szent István u. 1. fsz. 6.	Boldog, Borsodnádásd, Egyek, Erdőkövesd, Füzesabony, Heves, Hort, Kál-Kompolt, Mátradercske, Mezőkeresztes, Mezőkövesd, Nagycséc, Pétervására, Polgár, Poroszló, Rózsaszentmárton, Sajóóros, Sajószöged, Tiszalök, Tiszaújváros, Verpelét	08:00 – 20:00	Zárva	8:00-12:00	8:00-12:00	08:00 – 14:00

FiberNet kommunikációs Zrt. Általános Szerződési Feltételek kivonata 2. sz. Függelék

A Nemzeti Hírközlési Hatóság, mint felügyeleti szerv elérhetőségei

forrás: www.nhh.hu

Központi email címek	
infor@nhh.hu	
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője	
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.	
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.	
Telefon: 1-457-7100	
Telefax: 1-356-5520	
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatóság	
Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.	Hétfő: 13.00-18.00
Telefon: 1-468-0500	Kedd: 9.00-15.00
Telefax: 1-468-0509	Szerda: 9.00-15.00
	Péntek: 9.00-13.00
Igazgatóság	
Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 7602 Pécs PFU Pf.: 459.	Hétfő: 14.00-18.00
Telefon: 72-508-800	Szerda: 8.00-12.00
Telefax: 72-508-808	Péntek: 8.00-12.00
Igazgatóság	
Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230.	Hétfő: 14.00-18.00
Telefon: 52-522-122	Szerda: 8.00-12.00
Telefax: 52-417-857	Péntek: 8.00-12.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Hatósági Információs Szolgáltatás Igazgatóság	
Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf.391.	Hétfő: 14.00-18.00
Telefon: 46-555-500	Szerda: 8.00-12.00
Telefax: 46-411-475	Péntek: 8.00-12.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Hatósági nyilvántartások Igazgatóság	
Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689.	Hétfő: 14.00-16.00
Telefon: 62-568-300	Szerda: 8.00-12.00
Telefax: 62-568-368	Péntek: 8.00-12.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Piacszabályozás Felügyeleti Igazgatóság	
Cím: 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.123.	Hétfő: 14.00-18.00
Telefon: 99-518-500	Szerda: 8.00-12.00
Telefax: 99-518-518	Péntek: 8.00-12.00

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, mint felügyeleti szerv elérhetőségei

forrás: www.nfh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)	
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége	
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 4002 Debrecen Pf.: 475	Hétfő: 08.00-12.00
Telefon: 52-533-924	Kedd: 13.00-16.00
Telefax: 52-327-753	Szerda: 08.00-12.00
E-mail cím: fogyved.eaf@debrecen.nfh.hu	Csütörtök: 08.00-12.00 és 12.30-16.00
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége	
Cím: 6722 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 17.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.: 12	Szerda: 9.00 - 15.00
Telefon: 62 541 737	Csütörtök: 9.00 - 15.00
Telefax: 62 541 739	
E-mail cím: fogyved.daf@szeged.nfh.hu	
NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége	
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 3301 Eger Pf.: 81	Hétfő: 8.00 - 12.00
Telefon: 36-515-598	Szerda: 12.00 - 16.00
Telefax: 36-323-587	Péntek: 8.00 - 12.00
E-mail cím: fogyved.emf@eger.nfh.hu	
NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége	
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 1364 Budapest Pf.: 144	Hétfő-Csütörtök: 9.00 - 16.00
Telefon: 1-328-0185	Péntek: 9.00 - 13.00
Telefax: 1-411-0116	
E-mail cím: fogyved.kmf@budapest.nfh.hu	
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége	
Cím: 7400 Kaposvár, Fő u.57.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76	Hétfő: 8.30 - 12.00 és 12.30-16.30
Telefon: 82-510-868	Szerda: 8.30 - 12.00 és 12.30 - 16.30
Telefax: 82-510-661	
E-mail cím: fogyved.ddf@kaposvar.nfh.hu	
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége	
Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936	Hétfő: 13.00 - 15.30
Telefon: 22-501-751	Szerda: 8.00 - 11.30 ,és 13.00 - 15.30
Telefax: 22-501-627	Péntek: 8.00 - 11.30
E-mail cím: fogyved.kdf@szekesfehervar.nfh.hu	
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége	
Cím: 9022 Győr, Arpád u. 32.	Nyitva tartás:
Levelezési cím: 9002 Győr Pf.: 311	Hétfő: 9.00 - 15.00
Telefon: 96-329-244	Péntek: 9.00 - 11.00
Telefax: 96-329-186	
E-mail cím: fogyved.nydf@gyor.nfh.hu	