

- 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 (hálózaton belül díjmentes)

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**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520.

Webcím: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu), e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

**Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos**

1088 Budapest, Reviczky utca 5. , Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Webcím: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu), Telefon: (1) 429-8644, Fax: (1) 429-8761

**NMHH ügyfélszolgálati irodák címe****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 Gazdasági versenyhivatal**

Cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Web: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu), E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefon: (66) 324-976, 446-354, 451-775

E-mail: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800, FAX: (1) 210-4677

**Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek****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)

**Szolnoki Kirendeltség**

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2. Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218.

Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 514 306

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

**Nyíregyházi Kirendeltség**

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Levélcím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@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

#### Kecskeméti Kirendeltség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Levélcím: 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416

E-mail: fogyved\_daf\_kecskemet@nfh.hu

#### Békéscsabai Kirendeltség

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. Levélcím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140

E-mail: fogyved\_daf\_bekescsaba@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

#### Miskolci Kirendeltség

3525 Miskolc, Városház tér 1. Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 589.

Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072

E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

#### Salgótarjáni Kirendeltség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 308.

Telefonszám: +36 32 511 115 Központi szám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118

E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@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

#### Fogyasztókapcsolati Iroda

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefonszám: + 36 1 459 4999, +36 1 459 4836, +36 1 459 4833, +36 1 459 4832

#### **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

#### Pécsi Kirendeltség

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16. Levélcím: 7602 Pécs, Pf. 900.

Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefax: +36 72 510 791

E-mail: fogyved\_ddf\_pecs@nfh.hu

#### Szekszárdi Kirendeltség

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13. Levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413

E-mail: fogyved\_ddf\_szekszard@nfh.hu ugyfelszolgalat.tolna@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

#### Tatabányai Kirendeltség

2800 Tatabánya, Fő tér 4. Levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302

E-mail: fogyved\_kdf\_tatabanya@nfh.hu

#### Veszprémi Kirendeltség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Levélcím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.

Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139

E-mail: fogyved\_kdf\_veszprem@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

#### Szombathelyi Kirendeltség

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1. Levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 29.

Telefonszám: +36 94 505 220 Telefax: +36 94 506 984

E-mail: fogyved\_nydf\_szombathely@nfh.hu

#### Zalaegerszegi Kirendeltség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10. Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641

E-mail: fogyved\_nydf\_zalaegerszeg@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 5. 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 internet hozzáférési szolgáltatást nyújt. Az Internet szolgáltatás az ÁSZF 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található.

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 találhatók 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 díjakból 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 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 12. 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.