

# Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt. Informatika Általános Szerződési Feltételek

## 5. számú melléklet – Előzetes tájékoztatás tartalma

### Tartalom

1.1.	A Szolgáltató neve, címe, elérhetőségei.....	2
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	2
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei .....	2
1.4	Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei .....	2
1.4.1	Lakossági és üzleti internet szolgáltatások .....	2
1.4.2	Bérelt vonali üzleti internet szolgáltatások .....	3
1.4.3	Üzemeltetési és karbantartási szolgáltatások .....	3
1.5	Jogorvoslati lehetőségek, ha a sebesség vagy más minőségi paraméter tartósan, vagy ismétlődően eltér a megadott értékektől.....	3
1.6	A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a kiépítési díj .....	4
1.7	Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek.....	4
1.8	A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek. ....	4
1.9	Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, .....	4
1.10	A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében.....	5
1.11	Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények; .....	5
1.12	A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések; .....	5
1.13	A szolgáltató nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás .....	5
1.15	Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek.....	5
1.16	Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.....	5
1.18	Forgalomszabályozási intézkedések hatása az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére .....	6
1.19	Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta.....	6
1.20	A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség .....	7
1.21	A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre. ....	7
	Elállási/Felmondási nyilatkozatminta .....	8

## 1.1. A Szolgáltató neve, címe, elérhetőségei

Név:	Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.
Székhely:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1.
Adószáma:	11592277-2-06
Cégjegyzékszám:	06 10 000219
Internetes honlap:	hvszrt.hu

## 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Központi ügyfélszolgálat:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1. Fsz. 9.
Központi levelezési cím:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1.
E-mail:	informatika@hvszrt.hu
Telefon:	+36 62 530-994
Honlap:	https://informatika.hvszrt.hu

## 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon:	06 80 496-034 hívható (minden nap 0-24 óráig)
E-mail:	<a href="mailto:hiba@hvszrt.hu">hiba@hvszrt.hu</a>
Személyesen:	az 1.2 pontban lévő ügyfélszolgálati irodákban, azok nyitvatartási ideje alatt
Nyitvatartási idő:	Hétfő – csütörtök 8:00-tól 16:00-ig, péntek 8:00-tól 13:00-ig

## 1.4 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei

## 1.4.1 Lakossági és üzleti internet szolgáltatások

Üzleti és lakossági díjsomagok – Mikrohullámú, és Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatások																		
Díjsomag neve/Paraméterek	Mértékegység	HVSZX Mikrohullám Üzleti				HVSZX Mikrohullám Lakossági				HVSZX Optikai Üzleti						HVSZX Optikai Lakossági		
		X10	X20	X30	X40	X10	X20	X30	X40	X10	X20	X50	X100	X500	X000	X100	X500	X1000
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	40	10	20	30	40	10	20	50	100	500	1000	100	500	1000
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	5	10	15	20	7	14	30	50	200	500	50	200	300
Fix publikus IP cím	db					-	-	-	-	-	-	-	-	külön díjazás	külön díjazás	-	-	-
Fix privát IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	30	7,5	15	21	30	9	18	45	90	300	600	90	300	600
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	14	4	9	11	14	7	15	20	30	140	200	30	200	200
Díjsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Késleltetés (Körbejárás)	ms	100	100	100	100	100	100	100	100	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	ms	60	60	60	60	60	60	60	60	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Csomagvesztés	%	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2

## 1.4.2 Bérelt vonali üzleti internet szolgáltatások

Üzleti díjcsomagok – Bérelt vonali Internet szolgáltatások											
Díjcsomag neve/Paraméter	Mértékegység	Mikrohullám			Optikai hálózat						
		X10	X20	X30	X10	X20	X50	X100	X500	X1000	
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	10	20	50	100	500	1000	
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	60	30	50	200	50	
Fix publikus IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fix privát IP cím	db										
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	9	18	45	90	300	600	
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	7	15	20	30	140	200	
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan			korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	
Késleltetés (Körbejárás)	ms	40	40	40	20	40	20	20	20	20	
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	ms	30	30	30	30	30	30	30	20	20	
Csomagvesztés	%	2	2	2	2	2	2	2	2	1	

**Maximális sebesség:**

Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

**IPv4 címek:**

Az előfizetői szerződésben vállalt csomaghoz tartozó privát IPv4 címek darabszáma

**Minimális sebesség:**

Az előfizetői szerződésben vállalt legalacsonyabb sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll. Ellenkező esetben a szolgáltatás nem érhető el.

A sebesség értékek jelentős csökkenése esetén egyes sebességkritikus alkalmazások (így különösen online hang és video szolgáltatás, online játék, stb.) esetében az alkalmazás használata akadozhat vagy lassúbbá válhat, jelentősebb sebesség csökkenés esetén akár le is állhat. Más alkalmazások esetében kisebb mértékű lassulás tapasztalható.

Az internet elérés sebességét az Előfizető által megrendelt internet szolgáltatás szerződött és ténylegesen biztosított sebességén kívül jelentős mértékben befolyásolja még az elérni kívánt alkalmazást vagy weboldalt működtető eszközök sebessége, valamint az internet általános forgalmi leterheltsége is.

## 1.4.3 Üzemeltetési és karbantartási szolgáltatások

A karbantartási és üzemeltetési szolgáltatásokat a Szolgáltató minden esetben egyedi szerződések és megállapodások alapján végzi.

1.5 Jogorvoslati lehetőségek, ha a sebesség vagy más minőségi paraméter tartósan, vagy ismétlődően eltér a megadott értékektől.

Ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől, az Előfizető rendelkezésére állnak a következő jogorvoslati lehetőségek: ÁSZF Törzsszöveg 9.4.2:

---

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

1. a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
2. a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
3. a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

1.6 A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a kiépítési díj

A Szolgáltató által alkalmazott díjak teljes körűen a mindenkor érvényes tarifa táblázatban kerülnek feltüntetésre.

1.7 Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

Az előfizetői szerződés időtartama az Előfizető választása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

Szolgáltató a határozott idő vállalásáért kedvezményeket biztosít, melynek ellentételezéseként Előfizető vállalja, hogy a határozott időtartam alatt a választott díjcsomagot igénybe veszi, a szerződést nem szünteti meg, és szerződésszegésével nem ad okot a Szolgáltató rendkívüli felmondására.

Határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető.

A határozott időtartam után a szerződés határozatlan idejűként folytatódik, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan, vagy a Felek közös akaratával ettől eltérően állapotodnak meg. Az így létrejött határozatlan idejű szerződés feltételei az Előfizetőre nézve nem lehetnek hátrányosabbak.

Előfizető kezdeményezheti határozatlan idejű szerződésének határozott idejűként való megújítását a Szolgáltató által biztosított kedvezmények igénybevétele céljából.

Részletesen: ÁSZF Törzsszöveg 8.2 pont.

1.8A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek.

Amennyiben az előfizetői szerződés a határozott időtartam alatt az előfizetőnek felróható okból (rendes felmondás, szerződésszegés) szűnik meg, Szolgáltató szankciós díjként az előfizető által a szerződés időtartama alatt igénybevett kedvezményeket követeli vissza.

A Szolgáltató szerződésszegése, vagy az előfizetőt hátrányosan érintő egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető jogkövetkezmény nélkül mondhatja fel az előfizetői szerződést annak határozott időtartama alatt.

Részletesen: ÁSZF 8.2 és 9.7. pontok

1.9 Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja,

A Szolgáltató hibás teljesítését az ÁSZF törzsszöveg 4.2.3 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF törzsszöveg 4.2.4.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Esetek, kötbér mértéke:

- 1) Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén;
  - a) minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy a kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg

- 2) A késedelmes hibaelhárítás esetén minden késedelmes napra;
  - a) a havi előfizetési díj egy napra vetített részének a nyolcszorosa, ha a szolgáltatás nem volt igénybevehető
  - b) a havi előfizetési díj egy napra vetített részének a négyszerese, ha a szolgáltatás korlátozottan volt igénybevehető.
- 3) a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztása esetén minden megkezdett késedelmes nap után;
  - a) a havi előfizetési díj egy napra vetített része
- 4) Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén;
  - a) a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada, ennek hiányában a havi előfizetési díj egyharmincad részének négyszerese.
- 5) Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, ennek hiányában a kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

1.10 A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

1.11 Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésére vállalt határidő: Az igénybejelentéstől számított 90 nap, vagy a szerződés megkötésétől számított 30 nap.

A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő: a szerződés megkötésétől számított 15nap.

1.12 A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;

Szolgáltató a szolgáltatás aktiválását követően e-mailben küldi meg a fiók használatához szükséges azonosítókat.

1.13 A szolgáltató nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás

A karbantartási és üzemeltetési szolgáltatásokat a Szolgáltató minden esetben egyedi szerződések és megállapodások alapján végzi.

1.14 A teljes, naprakész díjszabás a Szolgáltató ügyfélszolgálatán érhető el.

1.15 Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek

Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

1.16 Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.

### 1.17 Az előfizetői panaszok kezelésének folyamata, jogviták peres és peren kívüli rendezésének lehetőségei

Az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan Panasszal élhet, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

Szolgáltató a panaszt lehetőleg azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben erre azonnal nem kerül sor, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet készít, a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja.

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a Szolgáltató panaszkezelését. úgy a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

Illetőség:

1. Az Előfizető a közte és a szolgáltató közötti szerződés megkötésével, a szolgáltatás minőségével, teljesítésével kapcsolatos vitás ügyekben az illetékes **Békéltető testület**hez fordulhat – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe.
2. Az ügyfélszolgálatnál, a számla tartalmával, az előfizetői számlapanaszok intézésének rendjével, kezelésével kapcsolatban, a jogszabályok fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) a **fogyasztóvédelmi hatóság** jár el.
3. A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok Szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.
4. A **Média- és Hírközlési Biztos**nál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn.
5. Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a **Hódmezővásárhelyi Járásbíróság**, valamint a **Szegedi Törvényszék** kizárólagos illetékességének.
6. Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az **Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához** fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/> weboldal ad tájékoztatást.
7. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a **Hódmezővásárhely MJV Polgármesteri Hivatala jegyzőjéhez** fordulhat az Előfizető. Cím: 6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1. Telefon: +36 62 530 100

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

### 1.18 Forgalm szabályozási intézkedések hatása az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére

Szolgáltató a hálózat és az előfizetők érdekeinek védelme érdekében forgalom szabályozást (korlátozást) végez, az alábbi esetekben:

1. A hálózatot érintő túlterhelő forgalom esetén az érintett Előfizetői hozzáférési pont csatlakozása, vagy adatforgalma átmeneti korlátozásra kerülhet
2. Törvényi kötelezettség végrehajtása érdekében Szolgáltató korlátozza a KEHTA rendszerben rögzített elektronikus adatokhoz való hozzáférést.
3. Vírusok, spam és más kártékony szoftverek által generált forgalom általános szűrése esetén a hozzáférési portjaik az Előfizetői hozzáférési végponton blokkolásra kerülnek.

Ezen intézkedések során a hálózatot túlterhelő, működésének integritását veszélyeztető forgalomért felelős eszközök - ideértve az érintett Előfizető által üzemeltetett, a hálózatra csatlakozó végberendezéseket is -adatforgalma korlátozásra vagy szüneteltetésre kerülhet, ezáltal az érintett Előfizetőnél - a hiba elhárításáig, az Előfizető tájékoztatása mellett - az internet hozzáférési sebesség csökkenhet vagy átmenetileg szünetelhet.

A forgalm szabályozási intézkedések során a végfelhasználók személyes adatai nem kerülnek harmadik fél felé továbbításra.

### 1.19 Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta

---

Elállási, felmondási jogra vonatkozó szabályok az ÁSZF 9.5.2 pontjában kerülnek részletezésre.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizetői köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi.

### 1.20 A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet igénye ügyfélszolgálaton való bejelentésével.

1.21 A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre.

### 1.22 Vagyonbi biztosíték

Részletesen: ÁSZF 2.2.3.2 pont.

Szolgáltató az alábbi esetekben kérhet az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot:

1. Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 2 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20 000,-Ft-ot meghaladó, lejárt tartozással rendelkezett.
2. Amennyiben az Igénylő külföldi állampolgár és az igénylés során külföldi állandó lakcímet ad meg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot a biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.

A biztosíték tartalékolási idejének lejártát követően a vagyoni biztosíték összegét Szolgáltató átvezeti az Előfizető folyószámlájára, majd az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a vagyoni biztosítékból fennmaradó összeget visszautalja az Előfizető számára.

## Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.

6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1.

+36 62 530-994áborhely utca 4.,

E-mail cím: [informatika@hvszrt.hu](mailto:informatika@hvszrt.hu)

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés dátuma:

Előfizető neve:

Előfizető címe:

A szolgáltatás megnevezése:

Szolgáltatás pontos helye, címe:

Kelt:

Előfizető aláírása

P.H.

(kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)