

# A FÜZES TV Szolgáltató Kft.



**Előfizetői tájékoztatója  
az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 138.§ (2)  
bekezdése alapján**

**internet hozzáférési szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

**A./ Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése**  
(Kivonat az ÁSZF-ből)

**14.1.** A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melyek elérhetőségei:

5525 Füzesgyarmat, Kossuth u. 3-7.

Telefon: 66-400-800

Bármely hálózathoz helyi tarifával hívható telefonszám (kék szám): 66-415-394

Fax: 66-491-161

email: info@fuzestv.hu

Nyitva tartás: hétfőn délelőtt 8 – 12, délután 13– 20 óra között

keddtől péntekig délelőtt 8 – 12, délután 13 – 17 óra között.

5516 Körösladány, Dózsa u. 21/1.

Telefon: 66-475-494

email: ladany@fuzestv.hu

Nyitva tartás: hétfőtől péntekig délelőtt 8 – 12, délután 13 – 17 óra között.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a fent megjelölt ügyfélszolgálatokon személyesen, telefonon, levélben vagy elektronikus levélben, illetve a hét minden napján naponta 7-20 óra között a 30-205-8237 telefonszámon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

**14.2.** Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, levélben vagy elektronikus levélben tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára, vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett

- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az előfizetett szolgáltatásnak az **ÁSZF 10. sz. mellékletében** vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
- e) az általános szerződési feltételek szerint történt a szünetelés
- f) az általános szerződési feltételek szerint történt a szolgáltatás-korlátozás
- g) a hiba nem a Szolgáltató hálózatában keletkezett
- h) a karbantartás miatt szükséges üzemszünetet a Szolgáltató előre bejelentette

**14.3.** A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés időpontjától számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.

A bejelentés időpontja a hibabejelentő lapon feltüntetett időpont, ami az az időpont, amikor az Előfizető által aláírt hibabejelentő lap a szolgáltatóhoz érkezik, telefonon történő hibabejelentés esetén a bejelentés időpontja, üzenetrögzítőre történő hibabejelentés esetén a bejelentést követő első munkanap 8<sup>00</sup> óra, mivel nem garantálható, hogy a szolgáltató az üzenetrögzítőt hamarabb visszahallgatja.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

**14.4.** Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

**14.5.** A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon a **6. sz. melléklet** szerinti hibabejelentő lapon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhetőségét,

- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza:

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

**14.6.** A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

**14.7.** A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása után a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hibát elhárította
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 16.2. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújtja.

**14.8.** A hiba kivizsgálása és elhárítása érdekében az Előfizető –szükség esetén az Előfizető kérésére előre egyeztetett időpontban- köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést az előfizetői hozzáférési pont, valamint az azt magában foglaló ingatlan vonatkozásában biztosítani.

Ha a hiba kivizsgálásához vagy elhárításához más Előfizető vagy harmadik személy által tulajdonolt ingatlan területére történő belépés válik szükségessé, a Szolgáltató értesítése alapján annak tulajdonosa a belépést tűrni köteles.

**15.1.** A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését a szolgáltatási területről a vezetékes telefon helyi hívásának tarifájával biztosítja.

**15.2.** Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet.

**15.3.** Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

**15.4.** A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket a **7. sz. melléklet** szerinti panaszbejelentő lapon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával az 5. sz. mellékletben megjelöltek szerinti időtartamig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban értesíti. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

**15.5.** Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek 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 mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása és megállapítása helyes volt.

## **B./ Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén,**

**valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez:**

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala  
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.  
Telefon: 1-457-7100  
Telefax: 1-356-5520

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**2. Az ügyfélszolgálat Eht. 138. § (1) és (2) bekezdése szerinti működése, továbbá az általános szerződési feltételek Eht. 130. § (2) és (3) bekezdése szerinti hozzáférhetővé, illetve elérhetővé tétele és nyilvánosságra hozatala tekintetében az Eht. rendelkezéseinek megsértése esetén (természetes személy ügyében):**

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége  
6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17. (levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.) Tel: 62/541-737, fax: 62/541-739

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**3. A fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben a fogyasztó az érintett vállalkozással már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését):**

Békés Megyei Békéltető Testület  
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
(66) 324-976, 446-354, 451-775  
[bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

## **5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

A füzesgyarmati szolgáltatási területén:

Füzesgyarmat Önkormányzat jegyzője

5525 Füzesgyarmat, Szabadság tér 1.

Tel.: (66) 491-956

A körösladányi szolgáltatási területén:

Körösladány Önkormányzat jegyzője

5516 Körösladány, Dózsa György u. 1.

Tel.: (66) 475-156

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

## **6. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24. sz.

Telefon: 06/1-311-7030

Fax: 06/1-331-7386

Egyéb fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint

## **7. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Szeghalmi Városi Bíróság

5520 Szeghalom, Szabadság tér 5.

Tel.: (66)371-171

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról