

## KIVONAT

a BorsodWeb Kft. hírközlési szolgáltató 2020.12.21. napjától hatályos, helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeiből

A jelen kivonat a fent megjelölt hírközlési szolgáltató fent megjelölt ÁSZF-ének 2020.12.21. napjától megvalósuló változásait tartalmazza.

# **BorsodWeb Internetszolgáltató Kft.** **szolgáltató**



## **Általános Szerződési Feltételek** **VoIP (aszinkron adathálózati)** **szolgáltatáshoz**

Hatályba lépés kelte:-2020.12.21.

Utolsó módosítás kelte: 2020. 11. 21.

Készült: 2020. 11. 21.

szolgáltató cégszerű aláírása

**1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)**

**1. Ügyfélszolgálat**

telefaxszáma  
fax: 06(46)900-901

**2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

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

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:

**NMHH Debreceni Hatósági Iroda**

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

**NMHH Miskolci Hatósági Iroda**

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

**NMHH Pécsi Hatósági Iroda**

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

**NMHH Soproni Hatósági Iroda**

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

**NMHH Szegedi Hatósági Iroda**

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

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 elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos**

méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

#### **Média- és Hírközlési Biztos**

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.  
 Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.  
 Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761  
 web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

#### **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról  
 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:**

#### **Innovációs és Technológiai Minisztérium**

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.  
 Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1.  
 Tel: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-8455, +36-1-896-0513,  
 fax: +36-1-795-0697  
 E-mail: [ugyfelszolgalat@itm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@itm.gov.hu)

#### **Budapest Főváros Kormányhivatala**

Fogyasztóvédelmi Főosztály  
 Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.  
 Telefon: (1) 450-2598  
 E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

#### **Pest Megyei Kormányhivatal**

Fogyasztóvédelmi Főosztály  
 Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843  
E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**

Hatósági Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefon: 46/512-971  
Email: [szendrei.szilvia@borsod.gov.hu](mailto:szendrei.szilvia@borsod.gov.hu) [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

**4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]**

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról  
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról  
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

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

**Miskolci Önkormányzat jegyzője**

(3525 Miskolc, Városház tér 8., tel: 46-512-709)

**6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

**Miskolc Városi Bíróság**

(3525 Miskolc, Dózsa Gy. u. 4., tel: 46-343-891)

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról  
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

**7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]**

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)**

1068 Budapest, Városligeti fasor 44.

Telefon: 06-1-880-7642

**A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.