

ÁLTALÁNOS HASZNÁLATI FELTÉTELEK

1. Általános szabályok

1.1. A jelen Általános Használati Feltételek (a továbbiakban: ÁHF) kizárólagos tárgya a Netrisk.hu Zrt. (a továbbiakban Szolgáltató, vagy Netrisk.hu) által a www.telenet.hu internetes weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) keresztül történő távközlési szolgáltatások közvetítése szabályainak rögzítése.

1.2. A Weboldal látogatói (a továbbiakban: Felhasználó, vagy Megrendelő) a Weboldal használatával az ÁHF rendelkezéseit magukra nézve érvényesnek fogadják el, ennek megfelelően kérjük, hogy figyelmesen olvassák át az alábbiakat, és csak abban az esetben használják a Weboldalt, amennyiben egyetértenek annak tartalmával.

1.3. A Szolgáltató adatai:

- **Teljes cégneve:** Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- **Székhelye:** 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.
- **Adószáma:** 23047578-2-42.
- **Cégjegyzékszám:** 01-10-046865 (nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)

Ügyfélszolgálat (panaszkezelés) elérhetőségei:

- **Személyesen:** 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.
- **Levélben:** Netrisk.hu Zrt., 1441 Budapest, Pf. 102.
- **E-mailben:** ugyfelszolgalat@telenet.hu
- **Telefonon:** (06-1) 309-4532
- **Faxon:** (06-1) 413-3490
- **Hívásfogadási idő:** hétfő és szerda 8:00-20:00; kedd, csütörtök és péntek. 8:00-18:00 (egyéb időszakokban visszahívás kérhető)

1.4. A Weboldal (a Szolgáltató közvetítői/viszonteladói tevékenysége) igénybe vételére vonatkozó, jelen ÁHF által rögzített szerződés nem minősül írásba foglaltnak, a szerződés nyelve a magyar. A jelen ÁHF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai irányadók.

1.5. A szolgáltatás keretén belül elérhetővé tett tartalom kizárólag tájékoztató jellegű, a Szolgáltató mindent megtesz annak pontosságáért és teljességéért. A távközlési szolgáltatások összehasonlítása során megjelenített tartalom - ide értve pl. az egyes távközlési szolgáltatások leírását és azok árát - a távközlési szolgáltató partnerek által a Szolgáltató számára előzetesen megküldött információkon alapul, amelyek megfelelőségéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A Szolgáltató nem hasonlítja össze a távközlési piacon és a megjelölt telepítési címen elérhető összes távközlési szolgáltatást, csak a szerződött partnereinek ajánlatait. Technológiai sajátosságok miatt némely esetben a pontos cím megadása ellenére is előzetes technikai felmérés szükséges a távközlési szolgáltató részéről, melynek esetleges sikertelensége esetén a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A Weboldalon keresztül történő távközlési szolgáltatás megrendelése esetén a távközlési szolgáltatási szerződés akkor jön létre a Megrendelő és az érintett távközlési szolgáltató között, ha a távközlési szolgáltató a telepítést és a szolgáltatás nyújtását elvállalja, illetve a Megrendelő a távközlési szolgáltatási szerződést megköti. A szolgáltatás végleges árát és a távközlési szolgáltatási szerződés tartalmát és szabályait Megrendelő és a távközlési szolgáltató között létrejött szerződés és a szerződési feltételek rögzítik. Szolgáltató a Megrendelő és a távközlési szolgáltató között létrejött jogviszonyokért semmilyen felelősséggel nem tartozik.

2. A távközlési szolgáltatás megrendelésével kapcsolatos szabályok

2.1. Az oldal a távközlési szolgáltatók által megadott adatbázisokra (lefedettség, elérhető csomagok, stb.) épül. A szolgáltató ezeket az adatbázisokat jeleníti meg a tőle elvárhatóan lehető legnagyobb pontossággal. A megrendelési folyamat során azonban a végső felmérést a távközlési szolgáltató partnerek végzik és ők döntenek az adott szolgáltatás létesíthetőségéről.

2.2 Ha a Felhasználónak fennálló tartozása van a kiválasztott távközlési partner felé, akkor a megrendelést az adott partner visszautasíthatja.

2.3 Az oldalon lehetőség van telefonos segítséget is kérni, illetve telefonon keresztül is leadhatja megrendelését a Felhasználó. Ezt követően a megrendelése ugyanolyan folyamatokon megy keresztül, mint az online megrendelés.

3. Adatkezelés, adatvédelem

3.1. A Szolgáltató adatkezelési tevékenységéről szóló ismertetőt a Szolgáltató „ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA” tartalmazza, mely a www.telenet.hu oldalon érhető el. A Weboldal használatával a Felhasználó elismeri, hogy az adatvédelmi tájékoztatást megértette, az abban foglaltakat elfogadta.

4. Panaszügyintézés

4.1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja alapján fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

4.2. Az ügyfél a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait (panaszt) az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- **Telefonszám:** +36 1 309 4532
- **Levelezési cím:** 1441 Budapest, Pf. 102.
- **Fax:** +36 1 413 3490
- **E-mail:** ugyfelszolgalat@telenet.hu

4.3. A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az ügyfélnek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az ügyfélnek legkésőbb érdemi válasszal egyidejűleg írásban megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

4.4. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató rögzíti, és egyedi azonosítószámmal látja el, ami a hívó fél telefonszámából és a hívás időpontjából áll. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és azt a fogyasztó részére (kérésre) díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

4.5. A Szolgáltató az írásbeli panaszt annak beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát (ide értve a telefonon tett szóbeli panaszról készített hangfelvételt) a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

4.6. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek:

Amennyiben a Szolgáltató és az ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben az ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz (a lakóhely szerinti járási hivatal). A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

- Békéltető testületnél eljárás kezdeményezése. A fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a fogyasztó belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye hiányában az illetékességet a Szolgáltató székhelye alapítja meg. Az eljárásra a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén a fentiek helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Szolgáltató székhelye szerinti Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Központi telefonszám: +36 1 488 2131

Fax: +36 1 488 2186

- Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan is rendezni tudják az alábbi linken elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján. Ehhez nem kell más tenni, minthogy a linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd azt elektronikusan beküldi a platformon keresztül. Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.
- Bírósági eljárás. (Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. rendelkezései szerint.)

5. A Weboldalhoz kapcsolódó szerzői, szomszédos és egyéb jogok

- 5.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Weboldalt a Szolgáltató szerzői joga védi. A Weboldal teljes tartalma a Szolgáltató, vagy a részére egyes tartalmi elemek használatára jogot adó partnerei szellemi tulajdonát képezi.
- 5.2. A Weboldalhoz való hozzáférés lehetősége, illetve tartalmának egyetlen eleme sem értelmezhető úgy, hogy azzal a Szolgáltató bármiféle jogosítványt vagy engedélyt adna a Weboldalon megjelenő bármely tartalmi elem, megoldás, grafikus elem, szöveg, stb. használatára sem közvetve, sem ráutalva, sem más módon. Ilyen engedélyt a Szolgáltató kizárólag írásban, a cégjegyzésre jogosultak cégszerű aláírásával ellátott okiratban adhat. A Szolgáltató ilyen előzetes írásbeli engedélye nélkül a Weblapot, annak bármely részletét, megoldását, tartalmi, vagy grafikus elemét, stb. senki sem részben, sem egészben nem másolhatja, nem reprodukálhatja (akár hivatkozások létrehozásával, akár más módszerekkel), nem módosíthatja, nem adhatja vagy veheti bérbe, nem adhatja el, nem készíthet abból származékos műveket, nem töltheti fel, nem továbbíthatja, és nem terjesztheti.

6. Záró rendelkezések

A jelen Általános Használati Feltételeket a Szolgáltató jogosult bármikor egyoldalúan módosítani.