

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

3LAN KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE

TÖRZSSZÖVEG ÉS MELLÉKLETEI

AZ ÁSZF KÉSZÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA:	2021.02.16.
AZ ÁSZF UTOLSÓ MÓDOSÍTÁSÁNAK DÁTUMA:	2019.12.01.
JELLEN ÁSZF HATÁLYBA LÉPÉSÉNEK DÁTUMA:	2021.03.18.

Tartalomjegyzék:

1	Általános adatok, elérhetőség	7
1.1	A Szolgáltató neve, címe	7
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők, 7	
1.3	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő), 7	
1.4	A Szolgáltató internetes honlapjának címe	8
1.5	Az általános szerződési feltételek elérhetősége;.....	8
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	8
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2/2015 (III.30) NMHH rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,.....	8
2.1.1	Az előfizetői szerződés létrejötte	8
2.1.2	Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai	11
2.1.3	Az Előfizetői szerződéskötés írásban	12
2.1.3.1	Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai	14
2.1.4	Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	15
2.1.5	Interneten keresztül.....	15
2.1.6	Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok	15
2.2	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	15
2.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	16
2.3.1	A Szolgáltató	16
2.3.2	Az Előfizető	16
2.3.3	A felhasználó	17
2.3.4	Az előfizetői szolgáltatások különös tárgyi feltétele	17
2.3.5	A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, korlátai	17
2.3.5.1	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):	17
2.4	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.5	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;.....	18
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	18
3.1	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	18
3.1.1	Vezeték nélküli (mikrohullámú) hozzáférési szolgáltatás (Internet hozzáférési szolgáltatás):	18
3.1.1.1	A Szolgáltatás aktiválása	18
3.1.1.2	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	19
3.1.2	Kiegészítő szolgáltatások	19
3.1.3	A távközlés védelme	19

3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	19
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás,.....	20
3.4	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,.....	20
3.5	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	20
4	Az előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága	20
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	20
4.2	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,	20
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	20
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	21
5	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	21
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	22
5.1.1	A Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	22
5.1.2	A szünetelés egyéb esetei	22
5.1.3	Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	23
5.1.4	Az előfizető hozzáférési pontjának zárolására vonatkozó speciális rendelkezések	24
5.1.5	Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	24
5.2	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai	25
5.2.1	Díjtartozásból eredő előfizetői korlátozások esetei:.....	26
5.3	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	26
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	26
6.1	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	26
6.1.1	Hibabejelentések kezelése, folyamata.....	26
6.2	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	28
6.2.1	Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítésének esetei.....	28
6.2.2	A kötbér mértéke és megfizetésének módja	30
6.3	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	31
6.3.1	Előfizetői panaszok kezelése	31
6.3.2	Díjreklamáció intézése	32

6.4	<i>Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....</i>	33
6.4.1	<i>Az ügyfélszolgálat működése</i>	33
6.5	<i>A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....</i>	34
6.6	<i>Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése</i>	34
6.6.1	<i>A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</i>	35
6.6.2	<i>A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....</i>	36
6.6.3	<i>A Gazdasági Versenyhivatal</i>	37
6.6.4	<i>A békéltető testületek</i>	37
6.6.5	<i>A bíróság</i>	39
7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	39
7.1	<i>Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj</i>	39
7.1.1	<i>Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak</i>	40
7.1.2	<i>A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok, szolgáltatási díjak módosítása</i>	40
7.1.3	<i>Díjcsomagváltás</i>	41
7.1.4	<i>Díjtartozás.....</i>	42
7.1.5	<i>A számla tartalma, megküldése</i>	42
7.1.6	<i>Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....</i>	42
7.2	<i>A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....</i>	43
7.2.1	<i>Készpénzes fizetési mód</i>	43
7.2.2	<i>Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés</i>	43
7.3	<i>A kártérítési eljárás szabályai</i>	43
7.4	<i>Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbér fizetés módjai.....</i>	43
7.4.1	<i>A kötbér mértéke és megfizetésének módja</i>	44
7.4.2	<i>Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér</i>	44
7.4.3	<i>Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér</i>	44
7.4.4	<i>A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbérfizetési kötelezettség</i>	44
7.4.4.1	<i>Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....</i>	44
7.4.5	<i>Kötbér fizetés módjai.....</i>	45
8	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:	46
8.1	<i>A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,</i>	46
8.2	<i>Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....</i>	46

8.3	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;	46
9	Az Előfizetői Szerződés időtartama	46
9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei,	46
10	Adatkezelés, adatbiztonság	47
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	47
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	47
10.2.1	Adatvédelem	47
10.2.2	Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	49
10.2.3	Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról	50
11	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);	50
12	Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei	53
12.1	A a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	53
12.1.1	A Szolgáltató részéről kezdeményezett szerződésmódosítás	53
12.2	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	55
12.2.1	Áthelyezés	55
12.2.2	Átírássra vonatkozó szabályok	56
12.2.3	Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása	56
12.2.4	Csomag váltás speciális szabályai	57
12.3	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	57
12.3.1	Felmondás a díj nem fizetése miatt	58
12.3.2	Technikai eszközök.....	58
12.4	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	59
12.5	Egyéb Előfizetői Szerződés megszüntési esetek és feltételei	59
13	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	60
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	60
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	60
13.3	A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	60

13.4	Adatváltás bejelentése	61
14	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	61
15	műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.	62
1.	számú melléklet: Internet hozzáférés szolgáltatások	63
2.	számú melléklet: Minőségi célértékek	70
3.	számú melléklet :Etikai Kódex.....	73
4.	számú melléklet: Szolgáltatás csomagok és díjak	76
5.	számú melléklet: tájékoztató az adat- és titokvédelemről	82
6.	számú melléklet: A felügyeleti szervek címei, telefonszámai	88
7.	számú melléklet Kivezetésre kerülő díjcsomagok.....	90

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató cégneve: **3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
(továbbiakban Szolgáltató)
A Szolgáltató rövidített cégneve: 3LAN Kft. (továbbiakban Szolgáltató)
A Szolgáltató székhelye: 6000 Kecskemét Szolnoki út 1.
A Szolgáltató levelezési címe: 6000 Kecskemét Szolnoki út 1.
A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe: 6000 Kecskemét Szolnoki út 1

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők,

Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése, illetve hibabejelentés ügyében az Előfizetők telefonon, postai úton vagy e-mail-en érhetik el.

Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: +36 76 580 580 Hétfőn 7:00-19:00 Kedd-Péntekig (munkanapokon) 09:00-15:00

Fax: +36 76 580 581

Levelezési cím:

3LAN Kft. Ügyfélszolgálati Iroda
Cím: 6000 Kecskemét Szolnoki út 1

Online ügyfélszolgálat:

E-mail: net@3lan.hu

A Szolgáltató Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad **leveleket**.

Folyamatos **üzenetrögzítő** szolgáltatásunk elérhető a +36 76 580 580 0-24 óráig.

Egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen a Szolgáltató Internetes honlapján, a www.3lan.hu internetcímen érhető el.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),

Telefon: +36 76 580 580 Hétfőn 7:00-19:00 Kedd - Péntek 8-15-ig.

Üzenetrögzítő: +36 76 580 580 Hétfő - Vasárnap 0-24-ig.

email: net@3lan.hu

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.3lan.hu

E-mail: net@3lan.hu

A Szolgáltató Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad **leveleket (e-mail)**. Valamint rendelkezik online **ügyfélkapu** szolgáltatással: www.3lan.hu/ugyfelkapu

Egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen a Szolgáltató Internetes honlapján, a www.3lan.hu internetcímen érhető el.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.3lan.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége;

Az ÁSZF a www.3lan.hu honlapon belül az internet és kommunikációs szolgáltatások menüpontban érhető el. A Szolgáltató általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az ÁSZF-ről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2/2015 (III.30) NMHH rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,

2.1.1 Az előfizetői szerződés létrejötte

Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos –kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbefoglalják

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó előfizetői igénybejelentésre a Szolgáltató főszabály szerint azonnal ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az **igénybejelentés** olyan előfizetői nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.

Az **ajánlat** olyan szolgáltatói nyilatkozat, melyben a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot a Szolgáltató.

(1) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

a) az igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

(2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

(3) Az (1) bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

(4) Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

(5) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

(6) Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül megküldi az Egyedi Előfizetői Szerződést az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

(7) Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, Egyéni Előfizetői Szerződés átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

(8) A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

(9) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

(9) Az (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

(10) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (9) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

(11) Az (9) bekezdésben meghatározott, vagy az (9)–(10) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(12) Amennyiben az (9) bekezdésben meghatározott, vagy az (9)–(10) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (11) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

(13) Ha a szolgáltató az (9) bekezdésben meghatározott, vagy az (9)–(10) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az (1) bekezdés b)–c) pontja szerint 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 kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(14) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

(15) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(16) Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést – a (17) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményekkel – azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

(17) A (16) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadja különösen, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,

f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

(1) Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, üzlethelyiségen kívül (azaz nem ügyfélszolgálati irodában) írásban az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével

b) távollevők között

- levélben küldött ajánlat és elfogadás esetén írásban, valamint
- elektronikus úton írásban,
- telefonos ügyfélszolgálat útján szóban,
- ráutaló magatartással

az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

(2) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő személyes előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
- b.) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) egyéni Előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma
- d.) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a.), b.) és c.) pont szerinti adatai,
- e.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- f.) az előfizetői hozzáférési pont helye.

(3) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával és lakcímkártyájával köteles igazolni. Üzleti/intézményi Előfizető, amennyiben gazdasági társaság - 30 napnál nem régebbi – hiteles cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírással jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni.

A fenti okirat bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(4) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. A Szolgáltató jogosult teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást kérni az Előfizetőtől.

(5) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, vagy nyomtatott formában (térítés ellenében) – a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés nem írásban jön létre, úgy a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést az Előfizető részére. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére átadni vagy megküldeni.

(6) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára a szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap.

A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 4. sz.melléklete tartalmazza. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

(7) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(8) Az Előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

- a. Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével)
- b. Ha az írásbeli szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg
- c. Ha a Felek az Előfizetői szerződést üzlethelyiségen kívül kötik meg, az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja az az időpont, amikor az a) pontban meghatározott eszközök útján a Felek az Előfizetői szerződést aláírják, és a Szolgáltató az írásbeli szerződéses feltételeket és a 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletben foglalt, a szerződéskötést megelőző tájékoztatást is tartalmazó dokumentumot
- d. A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. (Eszr. 6. § (3))
- e. Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés (illetve Szolgáltatói ajánlat) Előfizető általi elfogadását legfeljebb 72 órán belül iktatja, az Előfizetői szerződést vagy a hozzáféréséhez szükséges adatokat (elérési útvonalat) pedig az iktatástól számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi.

2.1.3 Az Előfizetői szerződéskötés írásban

Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az Előfizetőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia.

(1) Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–ac) pont szerinti adatai,

ae) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszáma,

- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége,
- bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
 - ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
 - cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
 - cd) a díjfizetés módja,
 - ce) a számlakibocsátás határideje,
 - cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
 - cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - ea) az előfizetői névjegyzékkel,
 - eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
 - ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
 - ef) az egyéni előfizetői minőséggel,
 - eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - ei) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

(2) A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc) pont alapján feltüntetettétől.

(3) A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az (1) bekezdés a) pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.

(4) Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

Az Előfizetői Szerződés akkor érvényes, ha azt legalább két példányban kitöltötték, és azt az Igénylő, mint Előfizető részéről természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,

- nem természetes személy Igénylő esetén a képviselőre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá

Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő/Előfizető példánya. Az Igénylő/Előfizető térítésmentesen egy példányt jogosult átvenni. A szerződéskötés létrejöhet írásban a Visszonteladó Partner Ügyfélszolgálati Irodáiban is.

2.1.3.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének módjára az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/1008. (VIII.29.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán, vagy székhelyén - kötendő Egyedi Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató Egyedi Előfizetői Szerződése és ajánlatának bemutatása útján teszi.

- Nem minősül üzlethelységen kívül kötött szerződéskötésre irányuló tevékenységnek, amennyiben a Szolgáltató képviselője az Igénylőt annak kifejezett kívánságára kereste fel.
- A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az EESZ Igénylő általi aláírásával egy időben tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen elállási jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.
- A Szolgáltató az Előfizetőt a **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a szerződéskötés napját tekinti.
- Az Előfizető a szerződéskötés napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja.
- Amennyiben az Előfizető helyett - annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy Munkalapon feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejönnek tekinti.

2.1.4 Szerződéskötés ráutaló magatartással

Szolgáltató által meghatározott bizonyos szolgáltatások esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, a Szolgáltató által biztosított ügyfélkapu használatával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás.

2.1.5 Interneten keresztül

Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teheti meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadását az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

2.1.6 Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

(1) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

(2) Az (1) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

(3) Az üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

(4) A (2) bekezdés alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

(5) A (3) bekezdés alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

(6) Az (1)–(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

(7) A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is biztosítja, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. A Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton megadja.

2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

- a. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizető legalább a következő adatait köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:
- természetes személy Előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti

adatai. Ha természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

- nem természetes személy Előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, képviselő neve, egyéni vállalkozó esetén nyilvántartási száma.
- b. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles írásban nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.
- c. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listáját a fenti 2.1. pont részleteiben tartalmazza.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1 A Szolgáltató

A jelen ÁSZF tekintetében Szolgáltató 3LAN Kft., amelynek adatait a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.

2.3.2 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan természetes vagy jogi személy, aki a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatásokat az Előfizető csak végfelhasználóként veheti igénybe. Végfelhasználó az olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

(3) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személynek szerződéskötéskor kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként kívánja-e igénybe venni az egyéni vagy üzleti előfizetőkre vonatkozó előfizetői szerződés megkötésével. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

(4) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy telefonon előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az telefonszámán módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybe vételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.

(5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető végfelhasználói minőségét bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást nem végfelhasználóként használja - így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelés helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.) vagy az Előfizető a szolgáltatást nem saját érdekkörében veszi igénybe, hanem azon nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt - és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 2.1.1. pont (17) bekezdés pontjában írtak szerint járhat el.

(6) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.

(7) A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új előfizető az ÁSZF 2.3.2. pontjában meghatározott olyan előfizető, aki szerződéskötést megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

2.3.3 A felhasználó

(1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

(2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők, hanem egyéb felhasználók számára is biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

2.3.4 Az előfizetői szolgáltatások különös tárgyi feltétele

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az igénybevevő rendelkezzen a vezeték nélküli internetszolgáltatás igénybevételéhez szükséges alapvető feltételekkel.:

- Tetőárbóc vagy szerelhető megközelíthető magaslati pont a fejjálmás optimális rálátás érdekében.
- 230v szabványos hálózati csatlakozási pont megléte.
- A szolgáltató által felszerelt eszközök minimális védelme
- A szolgáltató által felszerelt eszközök megközelíthetőségének biztosítása a szolgáltató munkatársai részére.

A szolgáltatás igénybevételéhez ajánlatos eszközök: router, személyi számítógép vagy egyéb eszköz. Vezeték nélküli (Mikrohullámú) internet esetében, az internet csatlakozás bekötésének sikeressége a további feltétel.

E szolgáltatási körön belül az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a szolgáltató az előfizető részére:

- vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás 2,4 GHz frekvenciatartományban,
- vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás 5,8 GHz frekvenciatartományban

Az Előfizetők az előfizetői oldalon elhelyezett végberendezésekkel a szolgáltató adathálózatához csatlakoznak. A hazai Internet szolgáltatók hálózatával a szolgáltató adathálózatából kiindulva a Budapesti Internet Kicserél ponton (BIX) keresztül létesíthetnek kapcsolatot, ahol nemzetközi adatkapcsolatra is lehetőség van.

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató adathálózati központja, vagy az Előfizető telephelye. A csatorna kapacitás dedikált vagy átlagos lehet. A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez és igénybe vételéhez saját eszközöket és végberendezéseket használ, melyek a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, kivételt képeznek azok az előfizetők, akik a végberendezést megvásárolták.

2.3.5 A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, korlátai

2.3.5.1 Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet	Bugac, Bugacpusztaháza, Fülöpszállás, Fülöpjakab, Kecskemét, Kiskunfélegyháza, Kunszállás, Tiszaújváros, Városház, Városház

2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által legfeljebb 3 hónapon belül vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni. A szolgáltató az áthelyezés esetén a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató az Előfizetők számára vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás szolgáltatást nyújt (a továbbiakban „Szolgáltatás”-nak jelölve). A szolgáltatások részletes ismertetése az 1. sz. mellékletben található.

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.

3.1.1 Vezeték nélküli (mikrohullámú) hozzáférési szolgáltatás (Internet hozzáférési szolgáltatás):

3.1.1.1 A Szolgáltatás aktiválása

A szolgáltatás aktiválásának kiépítésnek feltétele, hogy az Előfizetői ingatlanáról a Szolgáltató bázisállomásának megfelelő vételi lehetősége. Valamint az előfizető ingatlanán megfelelő antennatartó megléte, ellenkező esetben a Szolgáltató telepíti azt, (a mindenkor díjazás ellenében) a helyszíni körülményekhez mérten.

3.1.1.2 A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

A Szolgáltató az Előfizető ingatlanára telepít egy szabványos UTP (Ethernet RJ45) csatlakozóval ellátott berendezés, amely szabványos TCP/IP kommunikációra. Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

3.1.2 Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

A fenti Internet szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

3.1.3 A távközlés védelme

- a. Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a

Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére megfelelő határidő kitűzésével írásban felszólítja, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a berendezés zavarsszűrésére,
 - a berendezés áthelyezésére, vagy
 - a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.
- b. Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.
- c. A Internet Szolgáltatás esetén fenti esetekben a Szolgáltató jogosult bármely adathívást megszakítani.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató meghatározott településeken szolgáltat mikrohullámú internetet, amelyről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltatás feltétele, a szolgáltató bázisállomásának megfelelő vételi lehetősége, a szolgáltatás helye a Szolgáltató bázisállomásának helye, vagy az Előfizető telephelye.

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet	Bugac, Bugacpusztaháza, Fülöpszállás, Fülöppjakab, Kecskemét, Kiskunfélegyháza, Kunszállás, Tiszakécske, Városföld

3.3 **A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás,**

3.4 **Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,**

Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

3.5 **A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Vezeték nélküli (mikrohullámú) internet esetében a Szolgáltatás hozzáférési pont a szabványos UTP (Ethernet RJ45) csatlakozóval ellátott berendezésbe csatlakoztatott kábel RJ45 csatlakozó pontja.

4 Az előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 **Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A Szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit és mérésének módszerét (rendelkezésre állási idő, stb.) a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének lehetőségét – ideértve a hálózat üzemeltetését, a fejlesztést, a karbantartást, a felügyeletet és a hibaelhárítást - a vonatkozó jogszabályokban előírt műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésére álló és a Szolgáltatóval együttműködő Partnerszolgáltatókkal kötött szerződésekben foglaltaknak megfelelően, valamint a vonatkozó nemzetközi ajánlásokban foglaltaknak megfelelően biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a töle elvárható módon biztosítja.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az egyes szolgáltatás típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek az együttműködő partnerszolgáltatók szolgáltatásának függvényében.

A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek hatósági rendelkezés, hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, a szolgáltatási jogosultság visszavonása vagy módosítása, vis major, illetve egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívüli ok miatt következnek be, vagy az Előfizető érdekkörében álló ok miatt állnak elő.

4.2 **Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,**

4.3 **Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,

- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére. Alapesetben mind a spam- mind a vírusszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Vezeték nélküli (mikrohullámú internet) csatlakozásának feltétele, hogy az Előfizető végberendezésének rendelkezni kell szabványos ethernet RJ45 aljzattal szerelt hálózati kártyának, valamint internet szolgáltatás igénybe vételét biztosító program csomaggal. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver -és szoftver feltételekkel.

5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- Az Előfizető kérésére
- A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- Közérdekből

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat szünetelteti.

5.1.1 A Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

(1) Szüneteltetés az előfizető kérésére:

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szünetelés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szünetelés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szünetelés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb 6 (hat) hónap. Hat hónapra szóló szünetelést egy naptári évben csak egyszer kérhet az Előfizető. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.

A szünetelést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető a jelen ÁSZF 4. sz. mellékletében meghatározott szüneteltetési díj megfizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. Amennyiben a szünetelés elindításához vagy megszüntetéséhez nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben ezekhez helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. sz. mellékletében foglalt kiszállási díjat számít fel.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű vagy hűségidőszakot vállalt Előfizetői Szerződés időtartamába nem számít bele.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban vagy ennek megjelölése hiányában a szünetelés okának megszűnését követően, vagy a szünetelés leghosszabb időtartama leteltét követően a Szolgáltatást a szünetelést megelőző állapotba visszaállítja.

A Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáiban, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálaton.

5.1.2 A szünetelés egyéb esetei

Az Előfizető érdekkörében felmerült okból az Előfizetői Szerződés felmondási ideje alatt szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető fizetésképtelennek bizonyul (beleértve, hogy ellene csődeljárás, felszámolási eljárás indult), illetve amennyiben ellene végelszámolási vagy törlési eljárás indult és emiatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja, kivéve ha az eljárás alatt álló Előfizető képviselőjére jogosult személy a díjfizetésre vonatkozó kötelezettségvállaló nyilatkozatot tesz és a Szolgáltató által meghatározott, legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot ad.

Szünetel a szolgáltatás, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

Szünetel a szolgáltatás az Előfizető tulajdonában lévő előfizetéseken, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az ÁSZF 5.1.1 (17) pontjában biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.1.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis maior okból

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá:

- a.) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c.) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkákat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja a szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat vagy előfizetői végberendezés a 3.1.6. pont szerint vis majornak minősülő okból akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az 5.1.4. pont szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződés belül biztosított havidíj kedvezményen felül a szerződés időtartamánál rövidebb időszakra további díj- vagy egyéb kedvezményeket is nyújt, ezeket a szünetelés időtartama alatt nem biztosítja az Előfizető számára. Az ilyen promóciós időszak nem hosszabbodik meg a szünetelés időtartamával, azonban ha a promóciós időszak még nem telik el a szünetelés megszűnésével, úgy a fennmaradó promóciós időszakra a Szolgáltató biztosítja a kedvezményeket.

5.1.4 Az előfizető hozzáférési pontjának zárolására vonatkozó speciális rendelkezések

A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárására – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet az Előfizető maga vagy az Előfizető által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik –, amelyek alkalmasak lehetnek más előfizetők által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy az Előfizető Szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.

A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált előfizetői hozzáférési pontot „zár alá helyezi” helyezi, amely meggátolja a további károkozást.

Az Előfizetői végpont zárolása során tett intézkedések:

- a.) a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás 4 óra időtartamra, ismételt esetben legfeljebb 48 óra időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;
- b.) a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;
- c.) az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;
- d.) amennyiben az Előfizető ismételten részesévé válik a zárolás alá helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

Az Előfizető köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a támadásokban való közreműködésre. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely 30 napos intervallumon belül ismételten előfordul, a Szolgáltató élhet az Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

A Szolgáltatás szüneteltetése során a Szolgáltató az Előfizető internet szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti oly módon, hogy a bejelentkezését gátoljuk.

A zár alá helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén Öt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

5.1.5 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott havi szüneteltetési díjat köteles fizetni.

- Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.
- A Szolgáltatót a díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.
- A Szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.
- Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.
- A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését,
- a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbitja, vagy
- az Előfizető túllépte az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjcsomagjában elérhető forgalmi korlátot vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
- A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéréstlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői eszközről az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéréstlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.
- A Szolgáltató jogosult lassítani az adatforgalmi sebességet az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott sebességre, amennyiben az Előfizető túllépte a folyamatos, megszakítás nélküli 10 perces időkorlátot. Az adatforgalom lassítása nem jelenti a letölthető adatmennyiség korlátozását, a lassítás a folyamatos, megszakítás nélküli letöltés befejeztével megszűnik.
- A Szolgáltató jogosult lassítani az adatforgalmat 1/1 Mbit/s-os meghatározott sebességre az Előfizetői végponton mérhető extrém mértékű túlforgalmazás esetén (250 GByte/hónap). Az adatforgalom lassítása a hálózat veszélyeztetésének befejeztével, de legkésőbb az adott számlázási ciklus lezárultával megszűnik.
- az Előfizetőnek díjtartozása van és megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított **72 órán belül** a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után *kötbért* köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A megtevesztés és díjtartozás miatti korlátozás esetén, ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Elektronikus Hírközlésről szóló törvény (Eht) 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás ismételt biztosításáért a 4. számú mellékletben megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a jelen ÁSZF 4. számú

mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után a belül kerülhet sor ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

A forgalomkorlátozás további részletes szabályai az jelen ÁSZF 1. számú mellékletében találhatóak.

5.2.1 Díjtartozásból eredő előfizetői korlátozások esetei:

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására jogosult az Eht 137. § (1) c) bekezdése alapján, amennyiben az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követően megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató a fizetési határidő napja után- amennyiben az nem került kiegyenlítésre,- de a korlátozást legalább 3 nappal megelőzően e-mail-ben vagy sms-ben értesítést küld az előfizetőnek, azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Amennyiben az előfizető az előfizetői díj számlán megjelölt esedékessé válását követő megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, úgy az előfizetői végpont a forgalom blokkolásra kerül. Az első, elektronikus úton megküldött fizetési felszólításért a Szolgáltató díjat nem számít fel.

A előfizető jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott összegű visszakapcsolási díj megfizetésére valamint az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott fizetési felszólítási díj/díjak megfizetésére köteles.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A hibaelhárítási célértékek a 2. számú mellékletben találhatóak.

6.1.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata

A Szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, írásban levélben, faxon és emailen, vagy telefonon bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2-es számú fejezete tartalmazza. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,

- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra,perc.)

a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra,perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.(A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- e-mail-en tett hibajelentést e-mail-en
- telefonon tett hibajelentést telefonon
- vagy online felületen/ügyfélkapun keresztül

A Szolgáltató a hiba bejelentése után 48 órán belül köteles kivizsgálni, megkezdeni a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet)

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva a 2. számú mellékletben meghatározott határidőn belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni, melynek mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) az Előfizető értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet²³. § (1)-e szerint a szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá azon esetekben, ahol az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkákat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni. Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1 Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítésének esetei

(1). A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- a.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- b.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja,

- de azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.
- c.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.1. pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1. pontjában meghatározott határidőt túllépi.
- d.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

(2) Az (1) bekezdés c.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. router), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,
- b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
- c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

(3) A hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

(4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznót nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt

a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(6) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(7) A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

(8) Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(8) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

6.2.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

Kötbér az átírás teljesítésének késedelve miatt: Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelve miatt: Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

a.) az áthelyezést az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti, vagy

b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.

Az a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelve miatt:

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a.) a 6.1. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a.) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b.) négyszerese az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

(4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1. pontban meghatározott időtartam alatt elhárította,
- c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
- d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

(5) A hiba kivizsgálását követő és a hibaelhárításról szóló értesítés, valamint a hibaelhárítás késedelmes teljesítése vagy elmaradása esetén a kötbérfizetési kötelezettség minden esetben minden megkezdett késedelmes nap után jár.

Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt:

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A kötbér teljesítése:

(1) Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

(2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a.) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

A Szolgáltató technikai-, adminisztratív-, panasz- és hibabejelentő ügyfélszolgálatot működtet. A személyes ügyfélszolgálat igénybevételéhez az előfizetőnek fel kell keresnie a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáját. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége az ÁSZF 1. pontban található.

A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3.1 pontja tartalmazza.

6.3.1 Előfizetői panaszok kezelése

A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig de legalább 1 évig megőrzi.

Az előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos panaszokat írásban vagy e-mail-ben nyújthatja be.

Az ügyfélszolgálaton igénybe vehető szolgáltatások:

- hibabejelentés,
- panaszok, reklamációk fogadása,
- szolgáltatással kapcsolatos egyéb bejelentések,
- tájékoztató a vezeték nélküli egyéni, üzleti internet szolgáltatásról.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató- egyéb jogszabályi rendelkezés hiányában - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

6.3.2 Díjreklamáció intézése

- Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

- Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.
- Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.
- Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.
- Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges kimutatást.
- A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejét a 2. számú melléklet tartalmazza.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

- A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon elérhető ügyfélszolgálatot működtet.
- Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kéréseket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt telefonon, személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is megteheti. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül - hangfelvételenként 1 alkalommal térítésmentesen - rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszokról és hibabejelentésekről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.
- Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.1. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
- A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

- A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett teljesíti.
- Az Előfizető nyilatkozatainak megtételére és módosítására a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni
- Az előfizetői szerződést az Előfizető írásban jogosult felmondani
- Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el a Szolgáltató a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.
- Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) a Szolgáltató köteles az a-c pontokban meghatározottakon túl az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

6.6 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

(1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

(2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi Felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.6.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1) Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

(2) A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 6.6.1 (5) pont tartalmazza. ,

(3) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(4) Amennyiben a kérelmező a (3) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (3) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

(5) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetősége

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím:1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím:1525 Budapest Pf. 75.

Telefon:(06 1) 457 7100

Telefax:(06 1) 356 5520

E-mail cím:info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos Hivatala

Cím:1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím:1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon:(06 1) 429 8644

Telefax:(06 1) 429 8761

Médiatanács

Cím:1088 Budapest; Reviczky utca 5.

Telefon:(06 1) 429 8600, (06 1) 267 2590

Telefax :(06 1) 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai

Cím:1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon:(06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím:4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon:(06 52) 522 122

Cím:3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon:(06 46) 555 500

Cím:7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon:(06 72) 508 800

Cím:9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon:(06 99) 518 500

Cím:6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon:(06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő:08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek:08:00 - 14:00

6.6.2 A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20
Honlap: www.nfh.hu

Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:

Baranya Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7623 Pécs, Szabadság u. 7.
Telefonszám: 06 72 510 790, 06 72 510 494
Telefonfax: 06 72 510 791
E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

2800 Bárdos László utca 2.
Telefonszám: 06 34 309 303
Telefax: 06 34 309 302
E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Telefonszám: 06 76 481 405
Telefax: 06 76 481 416
E-mail: fogyved_daf_kecskemett@nfh.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Telefonszám: 06 56 513 336
Telefax: 06 56 510 204
E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.
Telefonszám: 06 66 546 150, 06 66 546 151
Telefax: 06 66 546 140
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Telefonszám: 06 32 511 116
Telefax: 06 32 511 118
E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3530 Miskolc Meggyesalja utca 12
Telefonszám: 06 46 506 071
Telefax: 06 46 506 072

E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Telefonszám: 06 1 329-7017, 06 1 236-3900
Telefax: 06 1 236 3956
E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház u. 7.
Telefonszám: + 36 1 450 2598
Telefax: 06 1 411 0116
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.
Telefonszám: 06 82 510 868
Telefax: 06 82 510 661
E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.
Telefonszám: 06 62 541 737
Telefax: 06 62 541 739
E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei

Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi

Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: 06 42 500 694
Telefax: 06 42 504 398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi

Felügyelőség

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Telefonszám: 06 22 501 751; 06 22 501 626
Telefax: 06 22 501 627

E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi

Felügyelőség

7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13.

Telefonszám: 06 74 510 414
Telefax: 06 74 510 413
E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022 Győr, Türr István u. 1.
Telefonszám: 06 96 329 244
Telefax: 06 96 329 186
E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu
Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
9700 Szombathely, Petőfi Sándor utca 8.
Telefonszám: 06 94 505 220, 06 94 505 219
Telefax: 06 94 506 984
E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
Heves Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Telefonszám: 06 36 515 598
Telefax: 06 323 587

E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.
Telefonszám: 06 52 533 924
Telefax: 06 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu
Veszprém Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefonszám: 06 88 564 136
Telefax: 06 88 564 139
E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu
Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefonszám: 06 92 510 530
Telefax: 06 92 510 641
E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

6.6.3 A Gazdasági Versenyhivatal

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelem verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos, elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: (06 1) 472 8851
Telefax: (06 1) 472 8905

6.6.4 A békéltető testületek

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerteljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, e esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének békéltető testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza.

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
(06 76) 501 525
(06 76) 501 538
www.bacsbekeletes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
7625 Pécs, Majorosy I. u. 36.
(06 72) 507 150 (06 72) 507 152
www.pecsikamara.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
(06 66) 324 976 (06 66) 446 354

(06 66) 451 775 (06 66) 324 976
www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
(06 46) 501 091 (06 46) 501 870 (06 46) 501 099
www.bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99
(06 1) 488 2131 (061) 488-2186
www.bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
(06 62) 554 250/118 mellék (06 62) 426 149
www.csmkik.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
(06 22) 510 310 (06 22) 510 218
www.fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
9021 Győr, Szent István út 10/a.
(06 96) 520 202 (0696) 520 218
www.gymskik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület
4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
(06 52) 500 749 (06 52) 500 720
www.hbkik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
3300 Eger, Faiskola u. 15.
(06 36) 416 660/105 mellék (06 36) 323 615
www.hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
5000 Szolnok, Verseggy park. 8.
(06 56) 510 610 (06 36) 370 005
www.jnszmik.hu

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
2800 Tatabánya, Fő tér 36.
(06 34) 513 010 (06 34) 316 259
www.kemkik.hu

Nógrád megyei Békéltető Testület
3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A
(06 32) 520 860 (06 32) 520 862
www.nkik.hu

Pest megyei Békéltető Testület
1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.
(06 1) 269 0703 (06 1) 269 0703

www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
7400 Kaposvár, Anna u. 6.
(06 82) 501 000 (06 82) 501 046
www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
(06 42) 311 544 (06 42) 420 180 (06 42) 311 750
www.szabkam.hu/hu/bekeltet-testulet

Tolna megyei Békéltető Testület
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
(06 74) 411-661 (06 74) 411 456
www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekelteto-testulet-5984

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
(06 94) 312 356 (06 94) 316 936
www.vmkik.hu

Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület
8200 Veszprém, Budapest u. 3.
(06 88) 429 008 (06 88) 412 150
www.veszpremikamara.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
(06 92) 550 514(06 92) 550-525
www.zmkik.hu

6.6.5 A bíróság

(1) Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Kecskeméti Járásbíróság
Postacím: 6001 Kecskemét, Pf. 143.
Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 17-19.
Központi telefonszám: +36-76/519-519
Telefax: +36-76/519-566
E-mail cím: birosag@kmet.birosag.hu

7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért:

- a.) egyszeri (belépési/aktiválási) díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A fenti a.)-b.) pontban rögzített díjak képezik a szolgáltatások alapvető díjszabását.

(2)

A részletes díjszabást az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díja előre esedékesek.

Egyszeri (belépési/aktiválási) díj:

- A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevétele körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.
- Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.
- Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételten felszámítható
- Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
- Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevétele való alkalmassá tételét.

Havi előfizetési díj:

- Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevétele érdekében, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

7.1.2 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok, szolgáltatási díjak módosítása

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A Szolgáltató jogosult meghatározni a díjcsomagok, kedvezményes díjcsomagok igénybevétele feltételeit. Ennek keretében különösen jogosult meghatározni, hogy mely ügyfélkör veheti igénybe az adott díjcsomagot.

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

(4) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagjainak további értékesítését megszünteti, a megszüntetett csomagra vonatkozó leírást az ÁSZF 7. számú mellékletébe (Tovább nem értékesített díjcsomagok) helyezi át az ÁSZF

módosítása során. Az Előfizetőnek módjában áll az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 3 hónapon belül a Szolgáltató bármely más, a meghirdetett feltételek szerint az Előfizető számára értékesíthető díjcsomagba szabadon, hátrányos következmények nélkül átlépni. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a harmadik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt saját döntése alapján egy másik, a megszűnő díjcsomagéhoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Amennyiben az átsorolásra az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt történik, az Előfizető jogosulttá válik a szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére 8 napos felmondási idővel.

(5) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(6) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(7) A Szolgáltató jogosult meghatározni a díjcsomagok, kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit. Ennek keretében különösen jogosult meghatározni, hogy mely ügyfélkör veheti igénybe az adott díjcsomagot.

A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

A Szolgáltató jogosult meghatározni a díjcsomagok, kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit. Ennek keretében különösen jogosult meghatározni, hogy mely ügyfélkör veheti igénybe az adott díjcsomagot.

7.1.3 Díjcsomagváltás

(1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(2) Díjcsomag váltás esetében az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

(3) A díjcsomag-váltás (továbbiakban: csomagváltás) esetében a lefelé váltás, olyan díjcsomagra (továbbiakban: csomag) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

(4) A csomag-váltás feltétele a Díjszabásban meghatározott egyszeri, belépési díj jellegű díjcsomagváltási díj (jellegváltoztatási díj) megfizetése. A Szolgáltató jogosult egyedi kedvezmények biztosítására az aktuális akciók feltételei szerint.

(5) Határozott idejű szerződés esetében csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(6) A csomagváltásra vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. A csomagváltással megrendelt díjcsomag létesítésére, annak feltételeire és a határidőire az új díjcsomag létesítésére vonatkozó rendelkezések vonatkoznak. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti.

7.1.4 Díjtarozás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató telefonos értesítéssel (pl. hívással, sms-el), e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtarozás további fennállásának következményeiről. Emellett a Szolgáltató a késedelem bekövetkezését követően kiállított számlákon hívja fel az Előfizető figyelmét a fizetési késedelemre, és annak következményeire.

(2) Az Előfizető díjtarozása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 5.2. pontjában foglalt feltételek szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására és kötbér felszámolására

(3) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

7.1.5 A számla tartalma, megküldése

(1) Az előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni. A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

(2) a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap). A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot megelőző hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére elektronikusan vagy postai úton.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-ig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

(5) Elektronikus számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla megküldése a www.3lan.hu/ugyfelkapu weboldalán történő bemutatását és/vagy egyedi partnerfiók létrehozása útján, és az erről – az Előfizető által megadott – elektronikus levélcímre küldött értesítő elektronikus levél elküldését jelenti.

7.1.6 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- kapcsolt árengedmény, egyéb díjkedvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás

- egyébek.

(5) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, csoportos beszedési megbízás útján, vagy készpénzbefizetéssel köteles megfizetni azzal, hogy a számla akkor minősül határidőben megfizetettnek, ha a számlán feltüntetett esedékesség napjáig a számla összegének jóváírása a Szolgáltató bankszámláján megtörténik.

A Szolgáltató a különböző díjfizetési módokhoz eltérő kedvezményeket ad/adhat az Előfizetőnek. A Szolgáltató abban az esetben, ha az előfizető hozzájárul, hogy kiállított számláit elektronikus dokumentum formájában fogadja be valamint a vonatkozó díjakat átutalással vagy díjlehívással (csoportos beszedési megbízás) rendezi, úgy ezen feltételek teljesülése esetén a szolgáltatás alapdíjából meghatározott kedvezményben részesülhet.

A kínált kedvezmények mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

7.2.1 Készpénzes fizetési mód

Az Előfizető készpénzes (csekkes) fizetési módot nem választhat az előfizetési díj kiegyenlítésre.

7.2.2 Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

- banki átutalással.
- az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról beszedve,

Ezen esetekben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni a szerződés számát és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér, illetve díjcsökkentés nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér, illetve díjcsökkentés mértékét meghaladja, azt **kárigénye** érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti. Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult. Ezen esetekben jelen ÁSZF 6.3-as fejezete az irányadó.

7.4 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbér fizetés módjai

(1) A szolgáltatásnyújtás késedelmes megkezdése vagy elmaradása esetén az alábbi esetekben köteles a Szolgáltató kötbér fizetésére:

- Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.
- Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (2) bekezdésében meghatározott határidőig

(2) A késedelmes vagy elmaradt teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

(3) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató késedelmes vagy elmaradt teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.

(4) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy elmaradt teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

7.4.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

7.4.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Helyhez kötött internetszolgáltatás áthelyezési késedelem esetén a 2.4. szerinti kötbérfizetési kötelezettség terheli a szolgáltatót.

A Szolgáltató az áthelyezés esetén a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.3 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 2.4. alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átíráshoz szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott - díjának egytizede, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számláján jóváír.

7.4.4 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbérfizetési kötelezettség

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból a szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe. A szolgáltatás megkezdésének késedelme miatti kötbér a 2.3. fejezetben található. A korlátozás feloldása miatti késedelem miatti kötbért az 5.2., a hibaelhárítás késedelme a 6.1.1. fejezet tartalmazza.

7.4.4.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására meghatározott időtartamot túllépi.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,

- a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló Eszköz, végberendezés okozta,
- a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy 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 rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

7.4.5 Kötbér fizetés módjai

(1) Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

(2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

(1) A szünetmentes szolgáltatóváltás az előfizetők olyan lehetősége, hogy internet szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatót akként választhassanak, hogy szélessávú hozzáférés szolgáltatásuk a szolgáltató-váltás folyamán -- annak feltételei együttes fennállása esetén – folyamatosan működjenek.

(2A szolgáltatóváltás a jelen Szolgáltató által nyújtott mikrohullámú internet szolgáltatás esetében az Előfizető által kezdeményezett és kért ütemezéstől függ.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

9 Az Előfizetői Szerződés időtartama

9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei,

Az Előfizetői Szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában az Előfizetői Szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az ÁSZF-ben

megtalálható feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az A szünetelés, megszüntetés, rendkívüli felmondás további az 5. fejezetben találhatóak részletesen megtalálhatóak..

10 Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF 5-ös számú melléklete tartalmazza.

- A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az Eht. 129.§. (5) e) pontja alapján az Előfizető az EESZ megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:
- az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a Szolgáltató,
- az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.

Az Előfizető tudomásul veszi, valamint kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya és a jogérvényesítésre nyitva álló határidő alatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő díjkövetelésének érvényesítéséhez, valamint az Eht 158.§-a alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozható közös adatállományban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatát harmadik személy részére átadja.

Adatvédelmi Tájékoztatóban (5. sz. melléklet) részletezetten bemutatja az Előfizetők személyes adatainak listáját és tárolásának célját.

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1 Adatvédelem

A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. tv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban (5. sz. melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

- A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. Az adatvédelmi felelős elérhetőségét az 5. számú melléklet tartalmazza.

Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- d)** a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- e)** a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- f)** a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére. Alapesetben mind a spam- mind a vírusszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a Szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Kele Róbert
Tisztség: Műszaki felelős
Email: adatvedelem@3lan.hu

Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvéveket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- a) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
 - b) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
 - c) az ajánlattevő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),
 - d) a Szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.
- Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

10.2.2 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

- (1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:
 - a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
 - b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
 - c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.
- (2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.
- (3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról - a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.
- (4) Az Előfizető
 - a.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint

b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

(6) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

(7) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

10.2.3 Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlanlansága igazolható,
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.
- A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.
- A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);

A 3 LAN Kft. (továbbiakban: „Szolgáltató”) tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról. Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

Jogsabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap.
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül email útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni előfizető telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap
Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről

(1) Az ÁSZF 2.3.2. (3) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.

(2) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

- a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviseletében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselet jogcímét,
- b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
- c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
- d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,
- e.) cégszerű aláírást,
- e.) dátumot.

(3) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

- a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
- b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,
- c.) aláírási címpéldány,
- d.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

(4) A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben Előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

12 Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

- Az Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelemnek a Szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

12.1 A a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1 A Szolgáltató részéről kezdeményezett szerződésmódosítás

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- e) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- f) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén
- g) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani

(2) A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

(4) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha:

a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy

b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.

(5) A határozatlan idejű előfizetői szerződések esetében az (1) bekezdés c.) pontja tekintetében a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásnak minősül az olyan költség – az előfizetői

szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

(6) Abban az esetben, ha a KSH által közzétett, a tárgyévét megelőző évre vonatkozó éves fogyasztói árindex (infláció) mértéke nagyobb mint nulla, úgy a Szolgáltató jogosult a tárgyévben a szolgáltatások díjainak legfeljebb egyszeri módosítására legfeljebb az előző évi infláció mértékével határozatlan idejű szerződések esetén.

(7) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató a jelen bekezdésben írt értesítési kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

a.) általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél vagy számlaértesítő elektronikus levél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,

b.) amennyiben a Szolgáltató – az egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:

(i) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,

(ii) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,

(iii) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással, vagy

(iv) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal eladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(8) Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a 12.1.1. pont (7) bekezdés (iv) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

(9) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. A Szolgáltató eljárása során ettől az Előfizető számára előnyös módon eltérhet.

(10) A Szolgáltató nem köteles a (7) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(11) A (7) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,

b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,

c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,

d.) a módosítások lényegének rövid leírását,

e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,

f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,

g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(12) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(13) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben,

ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(14) A fenti (12) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

(15) Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésrevonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)). Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

(16) A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). 12.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1 Áthelyezés

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Az áthelyezés két földrajzi pont közötti szolgáltatásáthelyezést jelent, amely a hozzáférési pont címének változásával jár. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén belül ellátási területen van, valamint az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie

- a. A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
- b. az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- c. az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d. az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozás miatt elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott áthelyezési díj felszámítására

(8) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

12.2.2 Átírásra vonatkozó szabályok

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás. A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

- a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- b.) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 15 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(8) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

(9) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltást is kezdeményez, mely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

(10) Átírás esetén, tekintve, hogy az átírást kérő új előfizetőnek minősül, a Lezárt díjcsomagok között szereplő, nem értékesített díjcsomag nem írható át az új előfizetőre. A Szolgáltató által értékesített, nem lezárt díjcsomagok valamelyikére történő előfizetéssel végrehajtható az átírás.

12.2.3 Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása

(1) Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – a vonatkozó hírközlési jogszabályokban meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos

nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

(2) A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

(3) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről.

12.2.4 Csomag váltás speciális szabályai

A Internet díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, írásban (e-mailben és faxon) be lehet jelenteni. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejötnék tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

Vezeték nélküli (mikrohullámú) internet esetében az Előfizetőnek lehetősége van a szerződésben rögzített sáv szélességű csomagot módosítani, havonta egyszer a számlázási időszak kezdete előtt 8 nappal.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik.

12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A Szolgáltató a szerződés felmondását írásba, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban, vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek elküldése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében foglaltak szerint is értesítheti. A Szolgáltató a nem egyéni Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben az alábbi pontban felsorolt felmondási határidőt is kiköthet.

A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 nap felmondási határidővel bármikor indoklás nélkül jogosult felmondani, különösen akkor, ha az Előfizető:

1. a Szolgáltatáshoz használt, Mobil Eszközt, berendezést, a Szolgáltató hálózatát az Előfizetői Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
2. a Szolgáltatáshoz használt eszközének, berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
3. a Szolgáltatáshoz használt Mobil Eszközének, berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja
4. az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik
5. előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz
6. a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
7. Adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz
8. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fenntartását egyéb körülmények miatt kockázatosnak ítéli meg

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

A felmondásának tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.1 Felmondás a díj nem fizetése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő az első értesítésben 15 nap. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
- b.) havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy
- c.) ha az Előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani. A visszakapcsolás díját a Díjzsabás tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

12.3.2 Technikai eszközök

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a eszköz, végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult indoklás és további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján személyesen lehet bejelenteni, valamint írásban a net@3lan.hu e-mail címen, vagy postai úton a Szolgáltató székhelyére küldött levéllel.

- A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.
- Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való megérkezését követő napon szűnik meg.
- Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.
- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2/2015 III.30 NMHH rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére.

Amennyiben a felmondás során kiszállást igényel az előfizető, egy alkalommal –előzetes egyeztetés alapján- Szolgáltató díjmentesen kiszáll. Amennyiben az előfizetőnek felróható okból a leszerelés meghiúsul jelen ASZF-ben meghatározott kiszállási díj kerül kiszámlázásra az Előfizető részére.

12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételei

Az Előfizetői Szerződés megszűniktovábbá:

(1) Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b.) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c.) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- d.) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

(2) Megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése a Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az

előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal

13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni. Előfizető különösen köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(3) Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott Mobil Eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a Mobil Eszköz, végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.

(2) Mivel az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavorszúrására,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(3) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(4) Az internet-szolgáltatás a fájlcserélő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

(5) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja az internetszolgáltatást, hogy ezzel:

a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja, úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(6) Amennyiben az Előfizető nem rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, köteles az ebből eredő károkat megtéríteni.

13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4 pont tartalmazza.

(2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás adatkapcsolatát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés adatkapcsolatát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

(3) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

(4) A Szolgáltató eszközeit köteles megővni és hiba esetén haladéktalanul javításra átadni a Szolgáltató részére.

(5) Vihar esetén köteles az előfizető a részére átadott végberendezések megővéseért a tőle elvárható gondossággal eljárni, az eszközöket áramtalanítani.

13.4 Adatváltozás bejelentése

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), a gazdasági társaság előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben gazdasági társaság előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

14 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az internet a gyermekek számára nem csak az új ismeretek végtelen tárháza, hanem számos veszélyt rejt magában. Ezen veszélyforrásokat egyre több szülő ismeri fel, és felelős gondolkodásuknak köszönhetően igénylik a technikai segítséget gyermekeik védelme érdekében.

Fontos! Díjmentes szűrőszoftverek állnak rendelkezésre, amelyek segítik a gyermekek biztonságos internethasználatát.

Hogyan működnek ezek a segédsoftverek?

Beállíthatja, mi az, amit nem szeretne, hogy gyermeke elérjen az interneten. Hogyan? A programok megmutatják, milyen keresőszavak segítségével böngész gyermeke, ezáltal lehetővé teszik, hogy Ön kiszűrje a számára nem megfelelő, nem kívánt tartalmakat.

A rendszer a megtekintett oldalakat naplózza a számítógépen, így utólag azokból is ki lehet szűrni a nemkívánatos tartalmakat.

A szűrők segítségével beállíthatja, mennyi időt tölthet internetezéssel gyermeke, időkorlátokat állíthat be.

A szoftver a felügyeletet mobileszközökön is lehetővé teszi, így a beállításokat nem csupán otthonról, hanem távolról is tudja változtatni.

Részletes tájékoztatást nyújt még a gyermekvédelemmel kapcsolatosan a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a www.gyermekebarat.nmhh.hu hivatkozás alatt. Az alábbi link alatt elérheti az Internet Hotline szolgáltatást, ahol a világhálón talált kiskorúakra káros tartalmakat jelentheti be. A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság mellett működő Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal egy ajánlást fogalmazott meg a kiskorúak biztonságos nethasználatára érdekében, az ajánlás az alábbi linken érhető el:

http://nmhh.hu/dokumentum/162986/szurosszoftver_ajanlas.pdf

Általunk ajánlott szűrőszoftverek: Norton Family, Microsoft Windows Családbiztonsági Beállítások, Microsoft Digitális Biztonság, Dolphin Night

Fontos tudnunk, hogy ezek a szűrőszoftverek nem pótolják a szülői felügyeletet, csupán kiegészítik azt! Nem helyettesíti a szülő és gyermek közötti kommunikációt!

Hasznos segédeszköz, amely segítségével Ön is támogathatja gyermekét abban, hogy megtanuljon felelősen, okosan internetezni.

15 műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Internet hozzáférés szolgáltatások

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő távközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

- Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet hozzáférés esetén az előfizető ún. wireless bridge eszköz segítségével biztosított a vezetékek nélküli (mikrohullámú) szélessávú kapcsolódás az Internethez, a mikrohullámú távközlési hálózatban az előfizetőhöz egyértelműen hozzárendelt wireless bridge eszköz képezi a hálózati végpontot.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel.

Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet hozzáférési szolgáltatás

Fogalmak:

Besugárzási/lefedettségi terület:

-Az a terület, amit a Szolgáltató a bázisállomások mikrohullámú sugárzása által lefedettnek tekint.

E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is.

- *Kültéri lefedettség:* Mindazon terület, ahol az Előfizető a Szolgáltatást épületeken kívül képes igénybe venni. Ez megegyezik a besugárzási területtel.

A szolgáltatás leírása

Az előfizető Ethernet Wireless Bridge összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP (backbone network) gerinchálózatával.

A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver -és szoftver feltételekkel.

A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel és jelszóval kell rendelkeznie az előfizetőnek, amit a szolgáltató EESZ-ben feltüntet.

Földrajzi korlát: meghatározott településeken az előfizető ingatlanáról Optikai rálátás a szolgáltató bázisállomására.

Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

Elektronikus levelezési szolgáltatások

- ☐ Alias címek használata meglevő postafiókokhoz
- ☐ másodlagos MX az Előfizető által birtokolt domain végződésű címekhez

- ☐ extra tárterület a levelek fogadására
- ☐ az Előfizető által birtokolt domain végződésű e-mail cím használata
- ☐ elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

Internet hozzáférés szolgáltatások

- ☐ Állandó IP cím vagy IP cím tartomány
- ☐ Kapcsolt vonalas Internet hozzáférés ISDN 2B csatornás csatlakozási lehetőség
- ☐ Router használat
- ☐ Domain bejegyzés, Domain fenntartás

Domain regisztrációs szolgáltatások

- ☐ Név szerver (DNS)szolgáltatások
- ☐ Regisztrátorok időszaki díjainak kiegyenlítése
- ☐ tárhelyszolgáltatások

Vírusszűrés, spamszűrés

- ☐ állandó vírusszűrés
- ☐ spamszűrés

Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3 ,IMAP ,SMTP szolgáltatások

A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTPprotokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

A szolgáltatás használatának korlátai SMTP:

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab, azzal, hogy a címzettek száma is legfeljebb mindösszesen (900 darab levélre vetítve) 900 lehet,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 20 Mbyte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, (envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel,
- külső hálózathoz, azaz a Szolgáltató érdekeltségi körein kívül eső, más szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe tilos a Szolgáltató

SMTP szervert ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szervertől keresztül visszapattogtatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.

A levélküldési limitek elérésekor a Szolgáltató lassítja a levelek fogadását, úgynevezett tarpit eljárással. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Globális SMTP korlátozás:

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kórtel levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőtől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szervert(ek). A globális korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető telephelyéről más SMTP szervereket kíván igénybe venni.

A globális korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolására szintén az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

POP/IMAP:

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),

Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetatlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Másodlagos MX szolgáltatás:

.A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja az Előfizető által, a Szolgáltató hálózatában üzemeltetett elsődleges MX (mail exchanger) szervertől úgynevezett másodlagos MX biztosítása, mely az elsődleges szervert elérhetetlensége esetén tárolja a leveleket a nemzetközi és belföldi ajánlások által meghatározott ideig.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Másodlagos MX szolgáltatás abban az esetben vehető igénybe, ha az Előfizető által üzemeltetett elsődleges MX szervert a létező, úgynevezett valid címzettek részéreérkező leveleket a Szolgáltató szervertől korlátozás nélkül mind elfogadja, ezzel elkerülve azt, hogy a másodlagos szerverten felgyűljenek azok. További feltétel, hogy nem létező címzett esetén az elsődleges MX szervert 5xx (állandó) hibakóddal utasítsa el a levelet

- Az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szervert(ek) egyértelműen beazonosítható, vírussal fertőzött e-mailt nem továbbít
- A Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a Másodlagos MX szolgáltatás megrendelése esetén a szolgáltatáshoz tartozó domain név DNS zónájában történő szükséges módosítás ügyében. Amennyiben a Szolgáltató kezeli ezt a DNS zónafájlt, a szükséges módosítást külön értesítés nélkül hajtja végre

A szolgáltatás használatának korlátai:

A Szolgáltató által üzemeltett másodlagos MX szerver(ek) maximum egy hétig próbálja(ák) az elsődleges szervernek kézbesíteni a levelet.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Vírusszűrés, spamszűrés:

A szolgáltatás célja

A Szolgáltató a lehetőségeinek határain belül biztosítja az általa üzemeltetett elektronikus postafiókok védelmét a nem kívánt, illetve ártalmas levelek ellen, ezért állandó vírusszűrést, illetve opcionálisan használható spam (kéretlen elektronikus levél) szűrést alkalmaz, továbbá nem fogad el leveleket RBL listán (Real-time Blackhole List) szereplő hosztokról.

A Szolgáltató on-line ügyfélszolgálati adminisztrációs felületén keresztül lehetőséget, biztosít az általa kezelt postafiókokhoz tartozó SPAM (kéretlen levelek) szűrés aktiválására, érzékenységi szintjének változtatására. A spamszűrő alapesetben kikapcsolt állapotú. A Szolgáltató nem felel a spamszűrés esetén esetlegesen tévesen spamnek minősített levelekért.

Szerver alapú szolgáltatások

A szolgáltatás leírása

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB-hosztig, szerver-hosztig szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetők legyenek.

WEB-hosztig

A szolgáltatás igénybevételének módja:

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított azonosítók alkalmazásával FTP, FTPS protokollon keresztül juttatja el a Szolgáltató szerverére a közzeendő információkat és állományokat. Az Előfizető által, az átvitelhez felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak. Az információk közzététele az Előfizető által megnevezett (kiválasztott és/vagy birtokolt) azonosító (pl. domain név) alkalmazásával valósul meg.

A szolgáltatás használatának korlátai

- A tárhelyre történő feltöltéshez szükséges FTP belépések száma óránként maximum 60

-A tárhelyen elhelyezett tartalomról http-n keresztül 60 perc alatt letölthető elemek (html lapok, képi elemek, stb együttesen) száma maximum 18,000

-A WEB-hosztig szolgáltatás egyéb korlátait, mint a felhasználható PHP és MySQL adatbázis korlátozás értékeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

Minőségi célértékek

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimálérték: 95%).

A rendelkezésre állás mérése

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése a Szolgáltató által üzemeltett belső monitoring rendszer eredményei alapján történik, mely a WEB-hoztíng szolgáltatás esetén a Szolgáltató webszervere felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

Szerver-hoztíng

A szolgáltatás célja az Előfizető által biztosított berendezés hozzákapsolása az Internet hálózathoz, a Szolgáltató által biztosított telephelyen.

A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által kijelölt szerver teremben helyezheti el szerver számítógépét, melyhez a Szolgáltató biztosítja az alapvető működéshez szükséges feltételeket, mint például a klimatizált környezet, szünetmentes áramellátás, újraindítási szolgáltatás, 24 órás felügyelet és hálózati kapcsolat.

A szolgáltatás átadási pontja az előfizető tulajdonában levő szerver számítógép ethernet interface-e.

A szolgáltatás használatának korlátai

-egy szerver maximális teljesítménye: 450W

-naptári hónapot tekintve elszámolási időszaknak, a szerverről kimenő IP forgalom legalább kétszer akkora legyen, mint a szerverre irányuló forgalom. (szerver típusú felhasználás)

Minőségi célértékek:

A szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását (minőségi célérték: 95%, vállalt minimálérték: 95%).

Rekdelkezésre állás mérése:

A szerver rendelkezésre állása a szerver elérhetőségének pl. ICMP ping protokoll segítségével történő folyamatos ellenőrzésével lehetséges, egy, a szolgáltató hálózatán kívül lévő, folyamatosan jól működő internet-elérési pontról. A rendelkezésre állás azon időszakok, amikor a szerver elérhető és a teljes időszak hányadosaként határozható meg. A rendelkezésre állás ilyen módon történő méréséhez az Előfizetőnek biztosítania kell, hogy szerver számítógépe az ICMP csomagokra válaszoljon. Ennek hiányában a szolgáltatás átadási pontjaként szereplő ethernet interface állapota (up vagy down) a meghatározó.

Domain szolgáltatások

Domain nevekkal kapcsolatos ügyintézés:

A domain nevekkal kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetnél történő bejegyzésére, regisztrációjára, valamint a

domainhez tartozó, úgynevezett domain name service-hez –röviden DNS- kapcsolódó ügyintézésre.

Amennyiben az Előfizető határozatlan időre megkötött domain szerződéssel rendelkezik a Szolgáltatónál, és domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló önálló domain szolgáltatás esetén a domain név törlésre kerül, amennyiben Előfizető a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően írásban nem jelzi hosszabbítási szándékát Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló kiegészítő domain szolgáltatás esetén amennyiben a domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Az Előfizető a domain meghosszabbításáról kiállított számlát köteles kiegyenlíteni a Szolgáltatónak, kivéve, ha előfizetői szerződését határidőben felmondta.

Az előfizető a domain regisztrációnál megadott adatokért, különös figyelemmel az elektronikus levelezési cím aktualizálásáért maga felel, a változásokat önként jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Előfizető a domain lejárat idejét - .hu végződés esetén - előzetesen maga is ellenőrizheti a www.domain.hu oldalon, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Nemzetközi domain név esetén a regisztráció, illetve lejárat dátuma a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával együtt úgynevezett whois segítségével is ellenőrizhető, ez .eu domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más, .com .net. org domainek esetén például a <http://www.who.is> weboldal használható, de bármely más, hiteles és korrekt eredményt adó alkalmazás is felhasználható

Magyar domain végzések (.hu) esetében a fenntartási díj a regisztráció időpontjától számított 2 (kettő) év elteltével válik esedékessé, egyéb végződésű domainek esetében a regisztrációtól számítva, évente szükséges a hosszabbítás/díjfizetés.

A domain regisztráció meghosszabbításának díjait a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Domain szolgáltatások szüneteltetetésének egyedi eseti:

Domain fenntartás. Illetve DNS name service szüneteltetésére a „Domain parkoltatás” szolgáltatással megrendelésével van lehetőség. A parkoltatás ideje nem változtat a domain lejárat dátumán.

Domain szolgáltatások:

- Domain regisztráció
- Name server módosítás
- DNS zóna módosítás
- Domain átkérés más szolgáltatótól

- Domain átadás
- Domain parkoltatás

2. számú melléklet: Minőségi célértékek

Minőségellenőrzés

A Szolgáltató a minőség folyamatos ellenőrzése, ill. javítása érdekében rendszeresen méri, dokumentálja és archiválja az alábbi minőségi jellemzőket.

A Szolgáltató a jogszabályokban előírt rendszerességgel megküldi a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak a szolgáltatás minőségellenőrzéséhez szükséges adatokat.

Ügyintézésre vonatkozó minőségi célértékek

Hibabejelentő (telefon) szolgálat válaszideje	a) maximális válaszüthő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	180 másodperc
	b) maximális válaszüthőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	75%
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatás minőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. Kizárt esetek: Végberendezés hibája; Az Előfizető kéri a javítás elhalasztását; Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. Hibabejelentés: A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató a hiba behatárolás miatt kötelezően megválaszolandó kérdéseket tehet fel amelyek a Szolgáltató a weboldalán közzétesz. Ezen válaszok hiányban a hibakezelés a vállalt határidőre nem lehetséges.	72 óra (48 órán belüli kivizsgálással és értesítéssel)
bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától,	30 nap

	• a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó –válaszlevél elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma. Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje. Kizárt esetek: - A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel); - A számla kiállításával; - A hibabejelentéssel kapcsolatos panasz,	
A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	60%

Vezetéknélküli (mikrohullámú) Internet hozzáférési szolgáltatás minőségi célértékei:

A Szolgáltató garantálja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások működőképesek, és vállalja, hogy a szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtja.

A szolgáltatás hibás teljesítésének esetei:

- ° ha a Szolgáltató az Előfizető tudta nélkül elviszi a szolgáltatáshoz szükséges eszközöket.
- ° ha a nem tervezett leállás meghaladja az 5 napot egybefüggően, vagy összesen az éves rendelkezésre állást.
- ° a Szolgáltató rendszerén belüli fejlesztési idő (tervezett leállás) meghaladja a 2 napot egybefüggően vagy összesen 5 napot évente.
- ° a szolgáltatás sebessége tartósan (4 órán keresztül) a maximális sávszélesség 25%-a alá esik (garantált sávszélesség).

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- az Előfizető saját eszközeinek meghibásodása,
- a karbantartás ideje alatti szolgáltatás kimaradás,
- villámcsapás vagy egyéb természeti katasztrófa
- előre nem bejelentett harmadik fél által szüneteltetett energia betáplálás (áramszolgáltató)

A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősséget az Előfizető azon veszteségeiért vagy bármiféle káráért, melyek a szolgáltatások kimaradásával állnak összefüggésben.

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI MDSL SZOLGÁLTATÁSRA:

Minőségi mutatók neve	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	72 óra
Számlapanasz kivizsgálása és elintézésének ideje	30 nap
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	60%
Bithiba arány hozzáférési vonalanként	N/A
Éves rendelkezésre állás (1)	96,0 %
Átlagos csomagveszteség (2)	3,0 %
Maximális csomagkésleltetés (3)	300 ms
Csomagkésleltetés középértéke (4)	30 ms

Megjegyzések:

- (1) Szolgáltatás kiesési értékével együtt
- (2) Nemzetközi szakaszra.
- (3) A csomag késleltetés az adásra kerülő csomag legelső bitjének adási ideje és a végberendezésen vételre kerülő csomag utolsó bitjének vételi ideje között eltelt idő. Kizárólag egyirányú mérés esetén.
- (4) A használói végberendezés és a BIX között.

A Szolgáltató törekszik a maximális biztonságvédelemre mind saját eszközeinek, mind az előfizetői oldalon található berendezések és adatainak védelme érdekében, ezért a szolgáltatás nyújtásakor meghatározott portok korlátozásra kerülhetnek.

A Szolgáltató az Előfizető által letöltött adatmennyiséget folyamatosan méri, és havonta összegzi. Az Előfizető a forgalmi adatairól a Szolgáltatótól tájékoztatást kaphat.

A Szolgáltató az extrém internet használatot szabályozza, extrém internet használó az az Előfizető, aki havonta 200 Gb-ot-nál nagyobb adatmennyiséget tölt le a csatlakozási pontnál. Amennyiben az Előfizetőnél az extrém internet használatának ténye áll fenn, a Szolgáltató jogosult az Előfizető csomagjának maximális letöltési sebességét negyedére csökkenteni, amely tényekről köteles az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben az Előfizetőnél az első értesítést követő 1 hét után az extrém internet használat továbbra is fennáll, a Szolgáltató ismét értesíti a felhasználót. Ha a Felhasználó a második értesítés után 1 héttel sem szünteti meg az extrém internet használatot, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás azonnali hatályú felmondására, és a szerződésből hátralévő rész egy összegben történő kiszámlázására.

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények MDSL szolgáltatásra:

<i>Díjcsomag neve</i>	<i>Sávszélesség [Mbit/s]</i>	<i>Garantált le/feltöltési sebesség [Mbit/s]</i>
MEGA4	4/1	1/0,5
MEGA6	6/1	1/0,5
MEGA8	8/1	1/0,5
MEGA10	10/1	1/0,5
MEGA15	15/1	1/0,5
MEGA30	30/1	1/0,5
Bussines 5	5/5	1/1
Bussines 10	10/5	5/1
Bussines 20	20/10	10/5
Bussines 30	30/15	10/5
Bussines-up 10	10/5	1/1
Bussines-up 25	25/10	5/1
Bussines-up 50	50/25	10/5
Bussines-up 100	100/50	25/5

Az előfizetők számára a garantált átviteli sebesség változatlan marad és a hálózatban az esetek 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények 80 (nyolcvan) százalékában minimálisan teljesült értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség- célértéket.

3. számú melléklet :Etikai Kódex

A Csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások - GPRS igénybevételének etikai szabályai

A Szolgáltató a szolgáltatásának fenntartása, minőségének biztosítása, továbbá ügyfeleinek és az Internet társadalom egészének védelme érdekében az alább részletezett módon határozza meg a nem etikus tevékenységeket:

- Nem megengedett kéretlen, közvetlen üzletszerzési, egyéb reklám célú, stb. elektronikus levél (e-mail) vagy bármely más elektronikus közlemény továbbítása olyan címzeteknek, akik a feladót tájékoztatták arról, hogy nem kívánnak ilyen jellegű e-mailt vagy elektronikus közleményt kapni.

- A Szolgáltató távközlő hálózatán nagy mennyiségű (100 db feletti) e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy üzleti kapcsolatban (spam).
 - Vírussal fertőzött, vagy bármely olyan e-mail (és/vagy e-mail-hoz csatolt állomány) küldése, amely a címzett vagy a Szolgáltató rendszereiben a rendszerhasználó érdekeivel és/vagy akaratával ellentétes tevékenységet fejt(het) ki.
 - Nem megengedett szándékosan hamis vagy elfedett feladói adatokkal megadott, vagy olyan e-mail küldése, amelyben nem szerepel egy érvényes cím, amelyre a címzett elküldhetné a további e-mailek küldésének megtiltására vonatkozó kérelmét.
 - A Szolgáltató GPRS alapú szolgáltatásainak igénybe vételével olyan e-mail, közlemény, adat, információ, stb. küldése, terjesztése, hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala, közzététele, mások számítógépére, szerverére való elhelyezése, amelynek:
 - tartalmát a küldő, illetve a hozzáférést lehetővé tévő fél jogosulatlanul, vagy szerzői jogokat megsértve szerezte meg,
 - tartalma általános társadalmi értékeket, emberi méltóságot sért vagy sérthet (félrevezető, trágár, erőszakos, pornográf, stb. tartalom);
 - az adott módon való küldésével, terjesztésével, nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé- illetve közzétételével, jogszabályba ütköző cselekmény (felbujtás, uszítás, gyűlöletkeltés, szerzői jogok megsértése, stb.) valósul vagy valósulhat meg;
 - tartalma értékesítésre kínált termék, szolgáltatás vagy egyéb dolog tulajdonságairól, tartalmáról, áráról bárkit félrevezethet.
 - A Szolgáltató szolgáltatásainak igénybe vételével más(ok) számítógépe(i) és/vagy az azon tárolt adatok illetéktelen használata, igénybe vétele, más(ok) számítógépe(i) működésének illetéktelen befolyásolása illetve ezek kísérlete, így különösen:
 - mások számítógépein, szerverein tárolt vagy használt, nem nyilvánosságnak szánt (magántitkot, üzleti titkot, szolgálati titkot, államtitkot, stb. képező) és/vagy szerzői jogvédelem alatt álló adatok, állományok illetéktelen megtekintése, megszerzése vagy erre irányuló kísérlet;
 - mások számítógépein, szerverein tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy erre irányuló kísérlete;
 - mások számítógépére vagy szerverére kompromittáló vagy az adott gép működését hátrányosan befolyásoló adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete;
 - mások tulajdonát képező, vagy mások által használt számítógépek, illetve azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök, stb.) engedély nélküli felhasználása.
 - A Szolgáltató hálózatához mobil szolgáltatás-hozzáférési ponton (mobil telefonon, illetve egyéb mobil távközlő berendezésen, stb.) keresztül csatlakoztatott számítógép szerverként, illetve átjáróként való használata (egynél több felhasználó kiszolgálása; hálózat, illetve egynél több számítógép csatlakoztatása, stb.)
 - Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:
 - mások személyhez fűződő jogát sérti (erkölcstelen, obszcén, rágalmazó, kártékony, erőszakos)
 - mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
 - vallási, politikai, faji ellentétet szít,
 - törvénybe ütköző cselekedetre buzdít (jogellenes), vagy
 - egyébként jogszabályba ütközik
- Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

Jogsértő tartalom közzététele

Amennyiben valamely ügyfelünk nem etikus tevékenységet észlel, arról az info@3lan.hu levelező címre küldött értesítéssel tájékoztathatja Szolgáltatót. A Szolgáltatót fenyegető kár megelőzése és/vagy a Szolgáltatót ért kár enyhítése, továbbá a Szolgáltató többi előfizetőjének és/vagy hálózatának védelme érdekében fenntartja magának a jogot arra, hogy vizsgálatot folytasson, a vizsgálat alapján az érintett ügyfelével szemben eljárjon, továbbá szankcionálás céljából értesítsen bármely más szolgáltatót, ha annak előfizetője folytatja a nem etikus tevékenységet.

4. számú melléklet: Szolgáltatás csomagok és díjak

A Szolgáltató a díjak tekintetében a nettó díjakat garantálja! Az árak forintban vannak megadva és tartalmazzák az áfát.

MINDEN SZOLGÁLTATÁSUNKRA VONATKOZÓ ALAP ÉS KIEGÉSZÍTŐ DÍJAK:

	Egyéni Előfizető (bruttó)	Üzleti/Intézményi Előfizető (bruttó)
Fix IP cím	2.000 Ft	2.000 Ft
Jellegváltoztatási díj (csomagváltás havonta egy alkalommal)	500 Ft	500 Ft
Átírási és szerződésmódosítási díj (előfizető adat változás)	2.000 Ft	2.000 Ft
Visszkapcsolás díja (díjtartozás miatt, korlátozás/blokkolás esetén)	5.000 Ft	5.000 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja/eszköz (nem a szolgáltató részéről biztosított, de a hálózatával kompatibilis egyéb előfizetői eszköz)	15.000 Ft	15.000 Ft
Router programozás (ügyfélszolgálati irodában leadott készülék esetén)	3.500 Ft/db	5.000 Ft/db
Szolgáltatás áthelyezésének díja (szolgáltatási körzeten belül MDSL)	10.000 Ft	15.000 Ft
Szolgáltatás áthelyezésének díja, ha az ügyfél az áthelyezendő végberendezést szakszerűen leszereli és átszállítja az új tervezett csatlakozási pontra.(szolgáltatási körzeten belül MDSL)	5.000 Ft	nem kérhető
Előfizetői hiba miatti kiszállási díj (Kecskemét 30Km belüli körben:	6.000 Ft	6.000 Ft
Előfizetői hibajavítás amennyiben az előfizető igényli. A hibajavítás megkezdése előtt, minden esetben az előfizetőt tájékoztatjuk a várható költségekről, és csak kifejezett kérésére, ha más megoldás nem elérhető vállaljuk azt. pl.:az előfizető számítógépének szoftveres javítása, internet csatlakozás szoftveres beállítása, az előfizető routerének programozása stb...	5.000 Ft/óra + kiszállási díj	8.000 Ft/óra + kiszállási díj
Előfizetői végponton a javítás illetve kiszállás díjmentes amennyiben szolgáltatói hibáról van szó. Ennek kivizsgálása a hibabejelentése után a szolgáltató informatikai rendszerével történik.	díjmentes	díjmentes
Szolgáltatás szüneteltetésének díja (max 6 hónap/év)	1500Ft/hónap	3000/hónap
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 2000 Ft	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 5000 Ft
Hiteles dokumentum igénylési díj	750 Ft	750 Ft
Felszólító levél díja	750 Ft	750 Ft
Felmondó levél díja	1.000 Ft	1.000 Ft
Router bérlet	500 Ft/hó	-

Egyéb szerelési segédanyagok és szolgáltatások:
(az árak az általános forgalmi adót tartalmazzák)

Kábelek:

Cat 5e UTP beltéri kábel	120 Ft/m
Cat 5e FTP kültéri	130 Ft/m
Cat 5e FTP feszítős kültéri	150 Ft/m
Patch kábel Cat5e	150 Ft/m

Fém,műanyag szerelvények:

Horganyzott 5/4 cső	5.000 Ft/m
"bajusz" bilincs	700 Ft/db
Csőtoldó bilincs kicsi	2.600 Ft/db
Csőtoldó bilincs nagy	2.900 Ft/db
Állvány csavar	150 Ft/m
Klienseszköz tartó konzol	4.800 Ft/db

Egyéb szerelési anyagok:

Kötegelők,RJ45 csatlakozó dugók stb.	50 Ft/db
Esővédő (műanyag)	2.800 Ft/db

Egyéb szerelés:

Csőállítás (árbóc állítás)	10.000 Ft/db
Plusz csatlakozási végpont kiépítés épületen belül, bekötéskor	5.000 Ft/db
Általános rezsioradíj	8.000 Ft/db

Informatikai szolgáltatások:

Operációs rendszertelepítés (megvásárolt op.)	6.500 Ft/db
Vírusirtás	6.500 Ft/óra
Adatmentés	6.500 Ft/óra
Router programozás	6.000 Ft/db

Informatikai eszközök:

8-portos switch 10/100	3.800 Ft/db
Wireles router helyszínen beüzemelve, programozva	10.000 Ft/db
VOIP adapter	16.500 Ft/db

TOVÁBBI ELŐFIZETŐI ÉS CSATLAKOZÁSI DÍJAKAT AZ ALÁBBI DÍJTÁBLÁZATOK TARTALMAZZÁK

Választható egyéni és üzleti előfizetői csomagok:

Helyhez kötött egyéni MDSL:

Választható egyéni előfizetői csomagok:	Mega8	Mega15	Mega20
Elérhető maximális le/feltöltési sebesség	8/1 Mbit/s	15/2 Mbit/s	20/4 Mbit/s
Garantált le/feltöltési sebesség	4/0,5 Mbit/s	7/1 Mbit/s	10/2 Mbit/s
Kedvezményes bruttó havi díj:	5 500 Ft	8 500 Ft	10 500 Ft
Csatlakozási díj	14 990 Ft	14 990 Ft	14 990 Ft
*Lakossági egyéni előfizető részére wifi routert biztosítunk a szolgáltatás részeként, amely a szolgáltató tulajdonát képezi.			
Áraink bruttó árak tartalmazzák az általános forgalmi adót (áfát)			

Helyhez kötött üzleti MDSL:

Választható üzleti előfizetői csomagok:	Business-up 10	Business-up 25	Business-up 50	Business-up 100
Elérhető max. letöltési sebesség	10 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s
Elérhető max. feltöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1 Mbit/s	5 Mbit/s	5 Mbit/s
Fizetendő nettó havi díj:	15 000 Ft	25 000 Ft	50 000 Ft	100 000 Ft
Egyszeri nettó csatlakozási díj: (sikeres bekötéskor fizetendő)	24 990 Ft	24 990 Ft	24 990 Ft	24 990 Ft
Áraink nettó árak, nem tartalmazzák a jelenleg hatályos általános forgalmi adót (áfát) ✓ 1 db fix IP cím (publikus) ✓ 1 db domain fenntartás pl: www.cegneve.hu ✓ 5 db e-mail cím pl: info@cegneve.hu ✓ 1 GB/db e-mail tárhely ✓ 2 GB web tárhely (php,sql, cgi stb...) ✓ Igény esetén routert biztosítunk (mikrotik) ✓ Igény esetén telephelyek közötti informatikai kapcsolat kiépítését is vállaljuk.				

Nem választható üzleti előfizetői csomagok:

(azon előfizetőink, melyek korábban ezen csomagjaink valamelyikét választották, a továbbiakban is maradhatnak)

korábbi csomagjainkban. Azonban csomagváltás esetén visszalépni ezen csomagokba már nincs lehetőség. Csomagváltás esetén új, „Business-up” típusú csomagjaink paraméterei közül választhatnak.

Nem választható üzleti előfizetői csomagok:	<i>Business 5</i>	<i>Business 10</i>	<i>Business 20</i>	<i>Business 30</i>	<i>BB5M5M</i>
Elérhető maximális letöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	20 Mbit/s	30 Mbit/s	5 Mbit/s
Elérhető maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	5 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	2 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1 Mbit/s	5 Mbit/s	5 Mbit/s	2 Mbit/s
Fizetendő bruttó havi díj:	12 402 Ft/hó	16 536 Ft/hó	28 937 Ft/hó	37 205 Ft/hó	16 535 Ft/hó

Egyéb csomagok:

Kizárólag kamerarendszer eléréséhez használható:

Egyéb, speciális előfizetői csomagok:	<i>NVR_IP Kamera 5/5</i>
Elérhető maximális letöltési sebesség	5 Mbit/s
Elérhető maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	2 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1Mbit/s
Fizetendő bruttó havi díj:	4 449 Ft/hó

Domain szolgáltatások (nettó egyszeri díjak):

Domain végződések	1 éves regisztráció	2 éves regisztráció	Hosszabítás	Regisztrátor váltás különdíja	Minimum időszak (év)
.hu	-	3 400 Ft	3 400 Ft	2 000 Ft	2
.eu	3 800 Ft	-	3 800 Ft	3 800 Ft	1
.com	4 800 Ft	-	4 800 Ft	4 800 Ft	1
.net	6 000 Ft	-	6 000 Ft	6 000 Ft	1
.org	5 800 Ft	-	5 800 Ft	5 800 Ft	1
.info	7 800 Ft	-	7 800 Ft	7 800 Ft	1
.at	12 000 Ft	-	12 000 Ft	12 000 Ft	1
.biz	7 800 Ft	-	7 800 Ft	7 800 Ft	1
.de	8 000 Ft	-	8 000 Ft	11 000 Ft	1
.in	5 000 Ft	-	5 000 Ft	-	1
.us	3 900 Ft	-	3 900 Ft	3 900 Ft	1
.ws	7 200 Ft	-	7 200 Ft	-	1
.cc	8 000 Ft	-	8 000 Ft	8 000 Ft	1

Webhosting (nettó éves díjak):

Csomag	TH 5	TH 15	TH 25	TH 35
Tárterület	5 GB	15 GB	25 GB	35 GB
E-mail cím *minden további e-mail cím 200 Ft+Áfa/Db/hó	10 db	120 db	400 db	600 db
E-mail tárhely	tárhely erejéig	tárhely erejéig	tárhely erejéig	tárhely erejéig
Ftp	van	van	van	van
MySQL/PostgreSQL, PHP, PYTHON, CGI	van	van	van	van
Korlátlan számú aldomain	van	van	van	van
Web forgalom statisztika	van	van	van	van
SMTP, POP3, IMAP	van	van	van	van
Webmail	van	van	van	van
Ügyfél oldali web alapú e-mail adminisztráció	van	van	van	van
Korlátlan számú e-mail alias	van	van	van	van
Vírus és SPAM szűrés	van	van	van	van
Fizetendő nettó éves díj:	6 000 Ft+Áfa/év	16 500 Ft+Áfa/év	25 000 Ft+Áfa/év	40 000 Ft+Áfa/év

5. számú melléklet: tájékoztató az adat- és titokvédelemről

A 3LAN Kft. (továbbiakban: „Szolgáltató”) tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

Jogsabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, adószám, cégjegyzékszám	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény d) Az előfizető hozzájárulása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény d) Az előfizető hozzájárulása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozataig
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	

Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 2/2015. (III.30.) MHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Előfizető hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet, valamint az előfizető hozzájárulása. Egy adat megadása kötelező. Mobil Internet Szolgáltatás esetén vagy eszköz megrendelése esetén telefonszám megadása kötelező	
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, elérhetőségei lakóhely,	Az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Kapcsolattartó hozzájárulása	
szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, időtartama, illetőleg a továbbított adat, igénybevétel dátuma terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok, tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseménye	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés i) és h) pont b) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés k) pont b) 157. § (10) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali Internet szolgáltatás esetén, ha az Előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- e) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- f) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- g) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- h) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvéveket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást

másik távközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- e) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
 - f) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
 - g) az ajánlattevő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),
 - h) a Szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.
- Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben Előfizetői címtárt hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- A. a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- B. a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- C. a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és állvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére. Alapesetben mind a spam- mind a vírusszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a Szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Kele Róbert
Tisztség: Műszaki vezető
Email: adatvedelem@3lan.hu

6. számú melléklet: A felügyeleti szervek címei, telefonszámai

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

E-mail cím: info@nmhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: 1-457-7141

Telefax: 1-457-7105

E-mail cím: hfjkh@nmhh.hu

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszáma:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (06 62) 568 300

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nfh.hu

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége 1052 Budapest, Városház u. 7. 1364 Budapest, Pf. 144. Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116	
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.. 4002 Debrecen, Pf. 475. Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753	Szolnoki Kirendeltség 5000 Szolnok, Kossuth L. út 2. 5001 Szolnok, Pf. 218. Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 514 306
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége 6722 Szeged, Kossuth L. 17. 6701 Szeged, Pf. 12. Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739	Nyíregyházi Kirendeltség 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. 4401 Nyíregyháza, Pf. 299. Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398
	Kecskeméti Kirendeltség 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. 6001 Kecskemét, Pf. 209. Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416
	Békéscsabai Kirendeltség 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. 5601 Békéscsaba, Pf. 284. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. 3301 Eger, Pf. 81. Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587	Miskolci Kirendeltség 3525 Miskolc, Városház tér 1. 3541 Miskolc, Pf. 589. Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072 Salgótarjáni Kirendeltség 3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. 3101 Salgótarján, Pf. 308. Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége 7400 Kaposvár, F. u. 57. 7401 Kaposvár, Pf. 76. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661	Pécsi Kirendeltség 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 14-16. 7602 Pécs, Pf. 900. Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefonfax: +36 72 510 791 Szekszárdi Kirendeltség 7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13. 7101 Szekszárd, Pf. 294. Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936. Telefonszám: +36 22 501 751 Telefax: +36 22 501 627	Tatabányai Kirendeltség 2800 Tatabánya, F. tér 4. 2801 Tatabánya, Pf. 1607. Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302 Veszprémi Kirendeltség 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. 8201 Veszprém, Pf. 2184. Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége 9022 Győr, Árpád út 32. 9002 Győr, Pf. 311. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186	Szombathelyi Kirendeltség 9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1. 9701 Szombathely, Pf. 29. Telefonszám: +36 94 505 220 Telefax: +36 94 506 984 Zalaegerszegi Kirendeltség 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558. Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641

7. számú melléklet Kivezetésre kerülő díjsomagok

Az alábbi díjsomagok 2021.05.01-től folyamatosan kivezetésre kerülnek:

	Mega6	Mega12	Mega18
Elérhető maximális le/feltöltési sebesség	6/1 Mbit/s	12/2 Mbit/s	18/4 Mbit/s
Garantált le/feltöltési sebesség	2/1 Mbit/s	4/1 Mbit/s	6/2 Mbit/s
Bruttó havi díj:	5 000 Ft	8 000 Ft	10 000 Ft
Kedvezményes bruttó havi díj:	4 500 Ft	7 500 Ft	9 500 Ft

	MEGA 5	MEGA 7	MEGA 9	MEGA L	MEGA XL	MEGA XXL
Elérhető max. letöltési sebesség	5 Mbit/s	7 Mbit/s	9 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	30 Mbit/s
Elérhető max. feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s
Fizetendő havi díj:	4 080 Ft	5 900 Ft	7 800 Ft	9 600 Ft	14.200 Ft	28.200 Ft
Kedvezményes havidíj:	3 900 Ft	5 720 Ft	7 620 Ft	9 420 Ft	14 080 Ft	28 080 Ft
Csatlakozási díj:	14 990 Ft	14 990 Ft	14 990 Ft	14 990 Ft	19 990 Ft	24 990 Ft