

3LAN KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE

TÖRZSSZÖVEG ÉS MELLÉKLETEI

AZ ÁSZF KÉSZÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA:	2015.05.01.
AZ ÁSZF UTOLSÓ MÓDOSÍTÁSÁNAK DÁTUMA:	2015.09.01.
JELEN ÁSZF HATÁLYBA LÉPÉSÉNEK DÁTUMA:	2015.10.01.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Tartalomjegyzék:

1	Általános adatok, elérhetőség	7
1.1	A Szolgáltató neve, címe	7
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	7
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	8
1.4	A Szolgáltató internetes honlapjának címe	8
1.5	Az ÁSZF elérhetősége	8
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8
2.1	Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	8
2.1.1	Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
2.1.1.1	Előfizetői státuszok és a költségviselő	8
2.1.1.2	Az Előfizetői Szerződés megkötése	9
2.1.1.3	Adatok ellenőrzése.....	9
2.1.1.4	Szerződéskötési kötelezettség és az elállás lehetősége	10
2.1.1.5	Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte	11
2.1.1.6	Szerződéskötés írásban	11
2.1.1.7	Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai	12
2.1.1.8	Faxon kötött szerződés speciális szabályai:	13
2.1.1.9	Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai	14
2.1.1.10	Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	14
2.1.1.11	Interneten keresztül.....	15
2.1.2	Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	15
2.1.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	15
2.1.4	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	15
2.1.4.1	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):	16
2.1.4.2	Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet szolgáltatás esetén:	16
2.1.5	Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok	16
2.2	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	17
2.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	17
2.4	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	17
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	18
3.1.2	Kiegészítő szolgáltatások	18

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

3.1.3	A távközlés védelme	18
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	19
3.2.1	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):	19
3.2.2	Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet esetében:	19
3.2.3	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.	19
3.3	Szolgáltató nem nyújt egyetemes Szolgáltatást	19
3.4	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	19
4	Az előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága	19
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	19
4.2	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	20
4.3	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	21
5	Szünetelések, korlátozások, felfüggesztések	21
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	21
5.1.1	A Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	21
5.1.2	Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	22
5.1.3	Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	22
5.1.4	Szünetelés egyéb okból.....	23
5.1.4.1	Nem tervezett üzemkiesés.....	23
5.1.4.2	Szünetelés közérdekből	23
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	23
5.3	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	25
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	25
6.1	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	25
6.1.1	Hibaelhárítás	25
6.2	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	26
6.2.1	Panaszkezelés és jogviták.....	26
6.2.1.1	Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése	26
6.3	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	27
6.3.1	Előfizetői panaszok kezelése	27
6.3.2	Díjreklamáció intézése	28

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	28
6.4.1	Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése	28
6.4.2	Az ügyfélszolgálat működése	28
6.5	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése	29
7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	29
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	29
7.1.1	A szolgáltatási díjak módosítása	30
7.1.2	A Szolgáltatás díjainak megállapítása	30
7.1.3	Egyszeri díjak	30
7.1.4	Havi előfizetési díjak	31
7.1.5	Díjsomagok	31
7.1.5.1	A díjsomagokra vonatkozó általános szabályok	31
7.1.5.2	A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei	32
7.1.6	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	32
7.2	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	33
7.3	A kártérítési eljárás szabályai	33
7.4	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbér fizetés módjai	33
7.4.1	Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	33
7.4.2	Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	33
7.4.3	A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjsökkentési kötelezettség	33
7.4.3.1	Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	34
7.4.4	Kötbér fizetés módjai	34
7.4.4.1	Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjsökkentés	35
7.4.4.2	A kötbér megállapítása és teljesítése	35
8	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások	35
8.1	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,	36
8.2	Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	36
8.3	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;	36
9	Az Előfizetői Szerződés időtartama	36

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	36
9.2	Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
10	Adatkezelés, adatbiztonság.....	36
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	37
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	37
10.2.1	Adatvédelem.....	37
10.2.2	Adatszolgáltatás.....	37
10.2.3	Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról	37
11	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).	38
12	Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei	42
12.1	A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:	43
12.2	Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	43
12.2.1	Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai	43
12.2.2	Tarifacsomag váltás speciális szabályai.....	43
12.3	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	44
12.3.1	Felmondás a díj nem fizetése miatt	45
12.3.2	Technikai eszközök.....	46
12.4	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	46
12.5	Egyéb Előfizetői Szerződés megszüntetésének esetek.....	46
13	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	46
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	47
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	47
13.3	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	47
13.4	Adatváltozás bejelentése	47
14	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	48
1.	számú melléklet: Internet hozzáférés szolgáltatások	49
2.	számú melléklet: Minőségi célértékek.....	56
3.	számú melléklet :Etikai Kódex.....	59

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

4. számú melléklet: Szolgáltatás csomagok és díjak	61
5. számú melléklet: tájékoztató az adat- és titokvédelemről	67
6. számú melléklet: A felügyeleti szervek címei, telefonszámai	72

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 elérhetősége

Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése illetve hibabejelentés ügyében az Előfizetők az Ügyfélszolgálati Irodát nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: +36 76 580 580 Hétfőtől-Péntekig (munkanapokon) 09:00-13:00

Mobil: +36 20 580 5555 Hétfő –Vasárnap 8:00 – 20:00-ig

Fax: +36 76 580 581

Nyitvatartás:

Hétfő-Péntek: 9:00-13:00

Személyes ügyintézés

3LAN Kft. Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 6000 Kecskemét Szolnoki út 1

Hétfőtől-Péntekig: 9:00-13:00

Online ügyfélszolgálat:

E-mail: net@3lan.hu

A Szolgáltató Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad **leveleket** és a **+36 20 580 5555** számra **sms**-eket. Valamint rendelkezik online **ügyfélkapu** szolgáltatással: www.3lan.hu/ugyfelkapu
Folyamatos **üzenetrögzítő** szolgáltatásunk elérhető a +36 76 580 580 0-24 óráig.

Az online fogadott üzenetek legkésőbb 24 órán belül megválaszolásra kerülnek az év minden napján.

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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon: **+36 20 580 5555 Hétfő - Vasárnap 8-20-ig**
Telefon: +36 76 580 580 Hétfő - Péntek 8-13-ig.
Fax: +36 76 580 581
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** és a **+36 20 580 5555** számra **sms**-eket. Valamint rendelkezik online **ügyfélkapu** szolgáltatással: www.3lan.hu/ugyfelkapu
Folyamatos **üzenetrögzítő** szolgáltatásunk elérhető a +36 20 580 580 0-24 óráig.

Az online fogadott üzenetek legkésőbb 24 órán belül megválaszolásra kerülnek az év minden napján.

Egyéb ügyfélszolgálatainak 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 ÁSZF 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

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő szerződéskötés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el.

2.1 Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1 Előfizetői státuszok és a költségviselő

Igénylő:

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Egyéni Előfizető:

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg tett nyilatkozata szerint gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást és arra a

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötött. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A 18. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést. Kis és közép vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

Üzleti/Intézményi Előfizető

Az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Kis és közép vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Felhasználó

Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Költségviselő

- a. A Szolgáltatás egyszeri, valamint előre havi rendszerességgel megfizetendő díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy („Költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki. A Költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.
- b. Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Költségviselő az előfizetői szolgáltatások lemondására, az Előfizetői Szerződés módosítására vagy megszüntetésére nem jogosult.
- c. A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást és a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.
- d. Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető és a Költségviselő a díjak kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek.
- e. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

2.1.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató Szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- az Egyedi Előfizetői Szerződés (továbbiakban: EESZ), amely az Előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt Szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

2.1.1.3 Adatok ellenőrzése

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

EESZ megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez felhasználhatja a Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Hivatal adatait.

- Természetes személy Előfizető az Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, útlevelével, kártya alapú vezetői engedélyével –lakcímkártyával együttesen – jogosult 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 aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni.

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

2.1.1.4 Szerződéskötési kötelezettség és az elállás lehetősége

Szerződéskötési kötelezettség

A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, különös tekintettel - de nem kizárólagosan – az alábbi esetekben:

- Igénylőnek az Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, nem valós adatokat tartalmaz, és azt az Előfizető a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.
- az Igénylő más távközlési szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van.
- az Szolgáltató az Igénylő egyéb adatai, körülményei miatt az Előfizetői Szerződés megkötését kockázatosnak ítéli meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Költségviselőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredően díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető szerződésszegése és/vagy a Költségviselőnek felróható okból került sor.

Elállási jog

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert körülmény, amely miatt az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett a Szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.

- A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az EESZ az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.
- Az Előfizető jogosult az EESZ-től - legfeljebb a Szolgáltatás aktiválásának naptári napjáig elállni - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválását nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.
- Az Előfizető nem állhat el az Előfizetői Szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a Szolgáltatás aktiválásának naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára. Amennyiben az elállást a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

követően veszi kézhez, a szolgáltatásnyújtás megkezdésével kapcsolatban felmerült költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni.

Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

2.1.1.5 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte

Szolgáltató és az Igénylő az EESZ-t írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontjától kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásaktiválási időponttal és az EESZ-ben szükség szerint meghatározott egyszeri belépési díj és az utólag havi rendszerességgel fizetendő díjak ellenében.

Az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen jogcímen nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíteni.

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében részletezett Etikai Kódex előírásait betartani.

2.1.1.6 Szerződéskötés írásban

Az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötését a Szolgáltató és az Igénylő egyaránt kezdeményezhetik. Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződést aláírja, és az egyszeri csatlakozási díjat megfizeti. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az EESZ-t és a mindenkor érvényes ÁSZF kivonatát, valamint az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben ingyenesen, míg nyomtatott formában térítés ellenében – az ÁSZF-et az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A természetes személy előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

- Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról (www.3lan.hu) letöltheti.

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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

2.1.1.7 Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai

A Szolgáltató telefonon, faxon keresztül is köthet Egyedi Előfizetői Szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak. A telefonon vagy faxon kötött szerződés esetén az előfizető személyes adatait a Szolgáltató köteles rögzíteni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel:

az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,

- a Szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- a díjakra,
- arra a tényre, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- az Előfizetői Szerződés időtartamára,
- az esetleges hőségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára,
- következményeire, joghatásaira,
- az Előfizetői Szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az előfizetőt megillető elállási jogra,
- az Előfizetői Szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- az Előfizetői Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának
- módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- az ÁSZF (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő kinyilatkoztatása nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján. A természetes személy előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és a telefonkapcsolatot fenntartja. Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződéskötéstől elzárkozhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja.

- A hangfelvétel készítésének célja az Előfizetői Szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF 11. fejezete és az 5. sz. mellékletében található Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.
- A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a jelen bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

- Az Előfizetői Szerződés megkötését követően a Szolgáltató az Előfizető számára a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai különszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.
 - Az egyéni Előfizető legkésőbb az Írásbeli Értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal, hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. 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
 - a) az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie,
 - b) amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,
 - c) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.
 - Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.
 - Az egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.
 - Amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.
 - Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatást annak ajánlott levélként történő postára
-
- adását követő 5. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.
 - Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint nyolc munkanap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.
 - Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

2.1.1.8 Faxon kötött szerződés speciális szabályai:

A Szolgáltató abban az esetben, ha telefonon keresztül keresi meg az ügyfelet ajánlattételi lehetőséggel, de a szerződés nem jön létre telefonon keresztül (nem felel meg a 2.1.1.7 pontnak) a következő speciális feltételek lépnek életbe. Amennyiben a Megrendelőt érdekli a felajánlott szolgáltatás, de a szerződést nem kívánja megkötni

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

hangbemondás útján a szerződéskötés a következőképpen zajlik. A Felek a 2.1.1.7 pont szerinti Írásbeli Értesítésnek tekintik a Megrendelő számára megküldött (faxon, emailben, postai úton) Egyéni Előfizetői Szerződést. Amennyiben az Előfizető faxon, emailben (scannelt formában, vagy elektronikus aláírással ellátott módon) visszajuttatja az egyedi Előfizető Szerződés aláírt példányát a Felek a a **szerződés létrejöttének a visszajuttatást dátumát tekintik**. Amennyiben az Előfizető több módon is visszajuttatja a szerződést a szolgáltatóhoz beérkezett első szerződés dátuma az irányadó.

2.1.1.9 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 üzlethelységeken 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 a 2.1.1.7 bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejönnek tekinti.
- A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz az 2.1.1.7 bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

2.1.1.10 Szerződéskötés ráutaló magatartással

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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

2.1.1.11 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.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az Igénylő írásban (papír alapon postán vagy faxon), szóban vagy elektronikus úton jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató Ügyfélszolgálati pontjain, ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az EESZ megkötésének formai és eljárási szabályairól. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

A) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt

kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

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

- Tetőárbóc vagy szerelhető megközelíthető magaslati pont a fejállomás 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.

2.1.4 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

2.1.4.1 Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

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

2.1.4.2 Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet szolgáltatás esetén:

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.

2.1.5 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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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, bankszámlaszám, képviselő neve.
- 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.

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

2.4 A szerződéskötéstől számítva 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 3 hónapon 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.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 együttesen „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 mindenkori 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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 zavarszűrésére,
 - 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

3.2.1 Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet	Bugac, Bugacpusztaháza, Fülöpjakab, Kecskemét, Kiskunfélegyháza, Kunszszállás, Tiszakécske, Városföld

3.2.2 Vezeték nélküli (mikrohullámú) Internet esetében:

3.2.3 A Szolgáltató meghatározott településeken szolgáltató 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.

3.3 Szolgáltató nem nyújt egyetemes Szolgáltatást

3.4 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 szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt 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 igénybevétele érdekében – 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 tőle elvárható módon biztosítja.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot 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 kifürkésztésének 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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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.

4.3 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 Szünetelések, korlátozások, felfüggesztések

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

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

Az Előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A Szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. 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 szünetelés leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb Előfizetők esetén 1 hónap.

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

A Szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a Szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Előfizetőre visszavezethető ok miatt kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, kivéve ha helyszíni intézkedés a visszaállításhoz nem szükséges.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Az Előfizető érdekkörében felmerült okból az Előfizetői Szerződés felmondási ideje alatt szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető fizetésképtelenség 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.

Az Előfizető érdekkörében felmerülő okból 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).

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az ÁSZF 12.4 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.

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. (lásd még 12.3)

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

Tervezett üzemkiesés

- a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

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. A Szolgáltató vállalja, hogy a tervezett karbantartási munkák miatti országos szolgáltatási szünetek éjfél és hajnali öt óra között lesznek, és nem haladják meg a havi egy (1) órát, valamint az évente összesen négy (4) órát.

A Szolgáltató a rendszeres karbantartás megkezdését megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. A Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

5.1.3 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- 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 maior, 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.
- Ha a szüneteltetés 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 minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.1.4 Szünetelés egyéb okból

5.1.4.1 Nem tervezett üzemkiesés

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior), valamint
- mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állt elő.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

A karbantartás illetve a felújítás a Szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

Amennyiben Szolgáltató vis maior okra hivatkozva szünetelteti a Szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

5.1.4.2 Szünetelés közérdekből

Közérdekből történő szünetelésre sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

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

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 csorbítja, vagy

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- 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 kéretlen 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 Mobil Eszköztől az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen 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 a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és az Előfizető a díjtartozás 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 Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ami a havidíj 50%-a lehet. 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 Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a 9,6/9,6kbit/s forgalmi sebességet.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltatás korlátozását - a korlátozás okának vizsgálata nélkül - a Szolgáltató a korlátozás okának bekövetkezését követő maximum 60 napig engedélyezi, utána a Szolgáltatás nyújtását megszünteti.

A forgalomkorlátozás részletes szabályai az 1. számú mellékletben találhatóak.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

(4) 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.

(5) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

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 Hibaelhárítás

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő hibabejelentés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

A Szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban faxon és emailen, vagy telefonon bejelentheti a Szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF tartalmazza. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát), az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással 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,
- a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát annak bejelentésétől számítva a 2. számú mellékletben meghatározott határidőn belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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.

Vezeték nélküli (mikrohullámú) internet esetében:

A Szolgáltató technikai-, adminisztratív-, panasz- és hibabejelentő ügyfélszolgálatot működtet. A személyes ügyfélszolgálat igénybevételéhez be kell fáradnia az előfizetőnek a szolgáltató irodájába. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége az 1. pontban található.

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 bejelentett panaszokat a szolgáltató 3 munkanapon belül kivizsgálja, és a bejelentésen feltüntetett módon, 3 munkanapon belül értesíti az előfizetőt.

Az előfizető a fenti pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Területi Hírközlési Hivatal vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza. A telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási időn belül bármikor igénybe vehető.

Az ügyfélszolgálatnak nem feladatai az oktatás, helyszíni installálás illetve hibaelhárítás, az előfizető gépének alkalmassá tétele a szolgáltatás fogadásra. E szolgáltatásokat a Szolgáltató a mindenkorai szolgáltatási árának megfelelően végzi. A Szolgáltató a hibabejelentés vizsgálatát legkésőbb a következő munkanapon megkezd, és annak befejezéséről haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1 Panaszkezelés és jogviták

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő hibás teljesítés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

6.2.1.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

- a) Ha szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- b) Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követően határidőn túl teljesíti.
- c) Az áthelyezési kérelem 30 napon túli teljesítése, avagy a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időponton túli teljesítése esetén.
- d) Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.
 - A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF szerinti kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet, vagy díjcsökkentést nyújt. Kötbér és díjcsökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.
 - 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.
 - Késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.
 - 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 azaz adott helyzetben elvárható.
 - 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.

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

6.3.1 Előfizetői panaszok kezelése

- A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban (postai levél, fax, elektronikus levél) tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az Előfizetőnek megküldi. 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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 lejártá 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 díj összezszerúségét 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 és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait 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. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
- 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 forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejét a 2. számú melléklet tartalmazza.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő bejelentések esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

6.4.2 Az ügyfélszolgálat működése

- A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető.
- Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető. 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 rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott hányadú ügyintéző bejelentkezését biztosítja.
- 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 intézi.

6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése

A fogyasztó panaszával a Szolgáltatón kívül az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) -fogyasztóvédelmi panasz esetén a nemzeti fogyasztóvédelmi hatósághoz (nfh.hu) fordulhat, mely panaszt a hatóság 30 napon belül bírálja e,
 - b) -kéretlen elektronikus levelekkel kapcsolatban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat
 - c) -előfizető igénybe veheti a lakóhelye szerinti békéltető testület eljárását. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.
 - d) -előfizető per elkerülése céljából választhatja a közvetítői eljárást. A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény a polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárást honosított meg, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a továbbiakban: közvetítő) bevonása mellett a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása.
 - e) -ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
 - f) -az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői Szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.
- A hatóságok elérhetősége az 6. számú mellékletben találhatóak.

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

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő számlázás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 A szolgáltatási díjak módosítása

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.

7.1.2 A Szolgáltatás díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF szerint módosíthatja.

A Szolgáltatásért általában:

- egyszeri díjat,
- havi előfizetési díjat
- díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni

A részletes díjszabást a **4. Melléklet** 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 díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.3 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. A díjakat jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

- Belépési (bekapcsolási) díj
A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel.
- Átírási díj
A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel.
- Jellegváltoztatási díj
A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult. ,
- Áthelyezési díj
A Szolgáltatás áthelyezése esetén megfizetett díj.
- Visszaállítási díj

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Előfizetőre visszavezethető ok miatt kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni

- **Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja**

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy megfelelő Eszközzel, végberendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a Szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra

- **Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval Szolgáltatás igénybe vétele végett létesített előfizetői jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a Szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult.

- **Hiteles dokumentum igénylés díja**

Előfizető jogosult Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az EESZ kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán.

- **Felszólító levél díja**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vétele végett létesített előfizetői jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, a Szolgáltató a díjfizetés késedelme miatt felszólító levelet küld az Előfizetőnek, amiért adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

- **Felmondó levél díja**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt az Előfizetői Szerződés felmondására kénytelen a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. A Szolgáltató felmondó levéllel kapcsolatosan adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

- **Nyomtatott ÁSZF Díja**

Papír alapon igényelt ÁSZF díja

7.1.4 Havi előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított Eszköz, berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

7.1.5 Díjcsomagok

7.1.5.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó egyes szolgáltatásokat, - így például telefon, műsorterjesztési és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítse. Ebben az esetben a szolgáltatás díja megegyezik az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak összegével.

- A Szolgáltató jogosult arra, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.
- A díjcsomag váltásra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF 9.3. pontja tartalmazza.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

7.1.5.2 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

- A hűségnyilatkozat az Előfizető kifejezett előzetes írásbeli nyilatkozata hiányában nem hosszabbodik meg.
- Hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.
- A hűségidőszak lejártával a hűségnyilatkozatra tekintettel a Szolgáltató által adott kedvezmény megszűnik.
- Amennyiben Előfizető a hűségidő időtartalma alatt az Előfizetői Szerződést megszünteti a Szolgáltató vele szemben szankciókat jogosult alkalmazni.

7.1.6 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

- **A számla tartalma**
Az előre fizetett díjú Előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Előfizetők részére kiállított számlát küld. A számlában feltüntetésre kerül a felszámított díj, továbbá a díjazási időszakok és kedvezmények is.
- **A számla megküldése**
A Szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.
A Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. napon kézbesítettnek tekinti. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.
A számla kiküldése történhet elektronikusan úton e-mailben illetve a számla kiállítását követően ügyfélkapun keresztül megtekinthető, letölthető. A hatályos jogszabályok alapján az előfizetőhöz eljuttatott számla eredetinek, hitelesnek minősül, kinyomtatás után költségelszámolásra, ÁFA visszaigénylésre alkalmas.
Előfizető külön kérésére postai úton megküldésre kerül az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott külön díj ellenében. A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.
- **A díjfizetés módja**
Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, csoportos beszedési megbízás útján, vagy a Szolgáltató pénztárában történő 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.
- **Késedelmi kamat**
Ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a Szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, üzleti/intézményi előfizetők esetén pedig a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelemes számla/ák teljes összege után az első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.
- **Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj**

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Amennyiben az EESZ a vállalt hűségidőtartam lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

7.2 A kínált díjfizetési módok, 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, postai készpénzáttutalási megbízáson (csekk) keresztül vagy a Szolgáltató pénztárában történő 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 előfizetői számaát távszámla formájában fogadja be valamint a vonatkozó díjakat átutalással vagy díjlehívással (csoportos beszedési megbízás) rendezi, úgy ezen feltételek teljesülése esetén a szolgáltatás alapidójából meghatározott kedvezményben részesül.

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

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.

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

7.4.1 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Helyhez kötött internetszolgáltatás áthelyezési késedelem esetén a 2.4.4 szerinti kötbérfizetési kötelezettség terheli a szolgáltatót.

7.4.2 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 2.4.3 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 Előfizető számláján jóváír.

7.4.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési 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..

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

7.4.3.1 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 Mobil 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.

7.4.4 Kötbér fizetés módjai

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- 1) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

2) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- i. a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ii. hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- iii. ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

7.4.4.1 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés

Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy az érdekkörébe nem tartozó hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt bármilyen igazolható módon tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett, a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.

A díjcsökkentés mértéke, amennyiben a Szolgáltatás korlátozottan használható:

- a) havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,
- b) havidíj hiányában az utolsó 6 hónapban - vagy ennél rövidebb szolgáltatási időszak esetén a teljes időszakban – kiszámlázott díj egy havi (30 napi) átlagának 15%-a.
- c) Az (a) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.
- d) A díjcsökkentés mértéke az érintett szolgáltatás havidíjának 15%-át akkor sem haladhatja meg, ha Előfizető ugyanazon hónapban ugyanazon szolgáltatással kapcsolatban több hibát jelentett be és azokra egyenként díjcsökkentésre lenne jogosult.

7.4.4.2 A kötbér megállapítása és teljesítése

Ha az ÁSZF-ben írt feltételei fennállnak – az Előfizető erre irányuló nyilatkozata nélkül - Szolgáltató megállapítja, és kötbérfizetési kötelezettségét elsődlegesen jóváírással, ha pedig ennek feltételei nem állnak fenn, kifizetéssel teljesíti.

- A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása, amely esetben a visszafizetendő összeget a Szolgáltató az előfizetői tartozásba betudja.

8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások

részletes szabályai:

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,

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

A 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;

9 Az Előfizetői Szerződés időtartama

9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának 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 akaratallal 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 Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

A szünetelés, megszüntetés, rendkívüli felmondás további esetei a 3.1.1. pontban és az 5. fejezetben találhatók.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő adatkezelés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjeként jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF 12. fejezete 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.

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá előfizető 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. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban megtalálhatóak.

10.2.2 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).

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.

Jogszabályi 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 személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
természetes személy Előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye,	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

cégjegyzékszám, bankszámlaszám			
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
Előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
Előfizetői SIM-kártya száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	A szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Jogsértően használt vagy használni megkísérelt Mobil Eszközben detektált előfizetői SIM-kártya száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Jogsértően használt vagy használni kívánt Mobil Eszköz száma és típusa	Eht. 157. § (2) bek.	a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
A jogsértően használt SIM-kártyáról és/vagy Mobil Eszközzel bonyolított adatforgalomra vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bek.	a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
természetes személy Előfizető neve, e-mail címe lakcíme,	Eht. 160. § (1) bek.	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

<i>nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe</i>			<i>szerződés megszűnéséig</i>
--	--	--	-------------------------------

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 igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével 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:

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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas 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 átvevőket 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 megtévesztette vagy a megtévesztésére 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.

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.

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 lebonyolítók 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:

- d) a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- 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

12 Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- Az EESZ 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 Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a Szolgáltató vagy az Előfizető érdekkörében, körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás vagy

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizetői a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

12.2 Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

- Az üzleti/intézményi Előfizetővel történő szerződésmódosítás írásban megkötött Előfizetői Szerződés alapján az ÁSZF-ben eltérő módon egyező akarattal is létrejöhet.

12.2.1 Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai

Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Előfizető szerződésmódosítás keretében jogosult Internetcsomag-váltásra a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében foglalt díjakon.

Előfizető tudomásul veszi és az Előfizetői Szerződés aláírásával kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltatónak az Eht. 132 § (2) bekezdés értelmében az Előfizető minden további külön hozzájárulása nélkül lehetősége van a Mobil Internet Előfizetői Szerződést változatlan tartalommal bármilyen jogcímen – ideértve különösen, de nem kizárólagosan a Szerződés engedményezését, tartozásátvállalást, a szolgáltató társaság vagy annak üzletága átruházását - a Vodafone Zrt.-re átruházni a Vodafone egyoldalú értesítése alapján.

12.2.2 Tarifacsomag váltás speciális szabályai

A Internet díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, 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 létrejöttnek 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 sávszélességű csomagot módosítani, havonta egyszer a számlázási időszak kezdete előtt 8 nappal.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a hűségnyilatkozaton belül csomagot váltson, amennyiben a szolgáltató kedvezőbb csomaggal jelenik meg a piacon, azonban ez a csomag nem lehet kisebb, mint az Előfizető már meglévő csomagja.

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 Mobil 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. úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),
7. a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
8. Adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz
9. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fenntartását egyéb körülmények miatt kockázatosnak ítéli meg
10. A Szolgáltató Vodafone Zrt-vel mobil internet szolgáltatás nyújtására vonatkozó együttműködési megállapodása bármely okból megszűnik.

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 értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) 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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- c) 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 ellenőrzéseket elvégezze,
- d) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- e) az Előfizető a Szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 3. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.
- f) Előfizető megsérti a SIM kártya használatára, a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára és a mobil eszköz (modem) használatára és alkalmazásra vonatkozó jelen ÁSZF-ben rögzített szabályokat.
- 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.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hírközlési 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.

Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben 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 Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette. Írásban történő felszólítás esetén a Szolgáltató díjat számol fel.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadályai még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás 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 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.

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 ügyfélszolgálatához kell eljuttatni, a szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

- 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.
- Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló Előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan felmondás esetére szankciókat alkalmazni.
- Az Előfizető a határozott vagy 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.

12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnésének esetek

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) az EESZ-ben meghatározottak szerint a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- b) az Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- d) ha a Szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel,
- e) a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Mobil Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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

Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan Mobil Eszkőzzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást.

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

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;

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, így különösen, ha az Előfizető a mobil rádiótelefon-hálózathoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Mobil Eszközt, végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

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

Az Előfizető a saját és Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket rendeltetésszerűen köteles használni. Az ebből eredő kárért kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató eszközeit köteles megővni és hiba esetén haladéktalanul javításra átadni a Szolgáltató részére.

13.4 Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

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 mobil eszközökön 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.gyermekbarat.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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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.
- Bérelt vonali hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő interfésszel ellátott berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési Szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

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

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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- ☐ 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 szervert (DNS)szolgáltatások
- ☐ Regisztrátorok időszaki díjainak kiegyenlítése

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 hálózatról, 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 szerverét ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szerverén keresztül visszapattogatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 kényszerű levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(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 kézbesíthetetlenség 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) szerverhez úgynevezett másodlagos MX biztosítása, mely az elsődleges szerver 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 szerver a létező, úgynevezett valid címzettek részéreérkező leveleket a Szolgáltató szerveréről korlátozás nélkül mind elfogadja, ezzel elkerülve azt, hogy a másodlagos szerveren felgyűljenek azok. További feltétel, hogy nem létező címzett esetén az elsődleges MX szerver 5xx (állandó) hibakóddal utasítsa el a levelet

- Az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szerver(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:

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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-hozsting, szerver-hozsting 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-hozsting

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-hozsting 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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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-hozszing szolgáltatás esetén a Szolgáltató webszervere felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

Szerver-hozszing

A szolgáltatás célja az Előfizető által biztosított berendezés hozzákapcsolása 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%).

Rendelkezésre 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 biztosítani 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 nevekkel kapcsolatos ügyintézés:

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A domain nevekkel 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 Ügyfélszolgálat mellett 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 végződések (.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 szüneteltetésének 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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- Domain átkérés más szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	60 másodperc
	b) maximális válaszidőn 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 ellátottként 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	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: az adatgyűjtési időszakban a	45 nap

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

kivizsgálási és elintézési határideje	kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától, - a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó –válaszlevél elküldéséig, - a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, 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, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	75%

Vezetéknélküli (mikrohullámú) Internet hozzáférési szolgáltatás minőségi célértékei:

A Szolgáltató garántálja, 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)

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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	Megjegyzése k: (1) Szolgáltatás kiesési értékével együtt (2)
Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	
Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	72 óra	
Számlapanasz kivizsgálása és elintézésének ideje	15 nap	
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	95%	
Bírhíba arány hozzáférési vonalanként	N/A	
Éves rendelkezésre állás (1)	98,0 %	
Átlagos csomagvesztés (2)	3,0 %	
Maximális csomagkésleltetés (3)	300 ms	
Csomagkésleltetés középértéke (4)	30 ms	

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:

Díjcsomag neve	Sávszélesség [Mbit/s]	Garantált le/feltöltési sebesség [Mbit/s]
----------------	-----------------------	---

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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

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 GPRS alapú 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 címzetteknek, 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,

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- 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 GPRS alapú 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 GPRS 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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 a **jelenlegi** 27% áfát.

MINDEN SZOLGÁLTATÁSUNKRA VONATKOZÓ ALAP ÉS KIEGÉSZÍTŐ DÍJAK:

	Egyéni Előfizető (bruttó)	Üzleti/Intézményi Előfizető (bruttó)
Fix IP cím	2.000 Ft	2.000 Ft
Jellegváltóztatási díj (csomagváltás havonta egy alkalommal)	500 Ft	500 Ft
Átírási és szerződésmódosítási díj (előfizető adat változás)	2.000 Ft	2.000 Ft
Visszaállítási díj (korlátozás, szüneteltetés)	500 Ft	500 Ft
Szolgáltatás korlátozása alatt (böngészés tiltása 80-as port) fizetendő havi díj:	díjcsomag 100%-a/hó	díjcsomag 100%-a /hó
Visszkapcsolás díja (díjtartozás miatt, kiakcsolás esetén)	5.000 Ft	5.000 Ft
Szolgáltatási díj kikapcsolt végpont esetén (adatforgalom tiltás) fizetendő havi díj:	díjcsomag 50%-a/hó	díjcsomag 50%-a/hó
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja/eszköz (nem a szolgáltató részéről biztosított, de a hálózatával kompatibilis egyéb előfizetői eszköz)	15.000 Ft	15.000 Ft
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
Fizetési mód kedvezmény átutalás vagy díjlehívás esetén:	200 Ft/hó	-
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)	50Ft/nap	100Ft/nap
Hűség idő kiváltásának egyszeri díja (csak MDSL)	20.000Ft	20.000Ft
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
Csekk újraküldésének díja	500 Ft	500 Ft
Eszköz leszerelési díj (Kecskemét 30km körzetében) Ettől eltekintünk ha az előfizető hiánytalanul, működőképes sérülés mentes állapotban visszaszolgáltatja a kliens eszközt ügyfélszolgálatunkon keresztül előzetes egyeztetés után.	5.000 Ft	5.000 Ft

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Egyéb szerelési segédanyagok és szolgáltatások:
(az árak 27%-os általános forgalmi adót tartalmaznak)

Kábelek:

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

Fém,műanyag szerelvények:

Horganyzott 5/4 cső	3.600 Ft/m
"bajusz" bilincs	700 Ft/m
Csőtoldó bilincs kicsi	1.600 Ft/m
Csőtoldó bilincs nagy	1.900 Ft/m
Állvány csavar	150 Ft/m
Klienseszköz tartó konzol	3.800 Ft/db

Egyéb szerelési anyagok:

Kötegelők,RJ45 csatlakozó dugók stb.	50 Ft/db
Esővédő (műanyag)	1.800 Ft/db

Egyéb szerelés:

Csőállítás (árbóc állítás)	10.000 Ft/db
Plusz csatlakozási végpont kiépítés épületen belül, bekötéskor	5.000 Ft/db
Általános rezsióradíj	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	9.500 Ft/db
VOIP adapter	16.500 Ft/db

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

TOVÁBBI ELŐFIZETŐI ÉS CSATLAKOZÁSI DÍJAKAT AZ ALÁBBI DÍJTÁBLÁZATOK TARTALMAZZÁK

Tarifacsomagok:

Választható egyéni és üzleti előfizetői csomagok:

Helyhez kötött egyéni MDSL:

Választható egyéni előfizetői csomagok:	MEGA 4	MEGA 6	MEGA 8	MEGA 10	MEGA 15	MEGA 30
Elérhető maximális letöltési sebesség	4 Mbit/s	6 Mbit/s	8 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	30 Mbit/s
Elérhető maximális feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	0,5 Mbit/s	0,5 Mbit/s	0,5 Mbit/s	0,5 Mbit/s	0,5 Mbit/s	0,5 Mbit/s
Adatforgalmi le és feltöltési sebesség (10 percet meghaladó folyamatos letöltés után)	2/0,5 Mbit/s	3/0,5 Mbit/s	4/0,5 Mbit/s	5/0,5 Mbit/s	7,5/0,5 Mbit/s	15/0,5 Mbit/s
Fizetendő bruttó havi díj:	4 400 Ft/hó	6 400 Ft/hó	8 400 Ft/hó	10 400 Ft/hó	15 400 Ft/hó	30 400 Ft/hó
Egyszeri csatlakozási díj: (sikeres bekötéskor fizetendő)	14 990 Ft	14 990 Ft	14 990 Ft	14 990 Ft	19 990 Ft	24 990 Ft

Áraink bruttó árak tartalmazzák a jelenleg hatályos általános forgalmi adót (áfát)

Bekötés és igénybevétel feltételei:

- ✓ Az igénybevételi szándékát elég telefonon jeleznie, minden szükséges dokumentumot, számlát kollégáink a sikeres bekötés követően a helyszínen állítanak ki és azonnal használható a szolgáltatás.
- ✓ Nincs hűségidő a szerződés felmondható szüneteltethető az ÁSZF-ben meghatározott feltételek teljesülése esetén.
- ✓ Nincs letölthető adatmennyiség korlátozás
- ✓ Csak és kizárólag dinamikus publikus IP címet rendelünk az előfizetésekhez (FIX IP cím különdíj (2.000 Ft) ellenében kérhető
- ✓ Csomagváltás le vagy fel, havonta egy alkalommal lehetséges külön adminisztrációs díj ellenében.
- ✓ Csoportos díjbeszedés vagy átutalás esetén évi: 2.400Ft kedvezménybe részesül, bármely díjcsomagot választja.
- ✓ 12 hónap előre fizetett díj esetén 1 hónap kedvezményt biztosítunk, tehát csak 11 hónap szolgáltatás díja kerül kiszámlázásra.
- ✓ A csatlakozási díj tartalmazza a szükséges maximum 10m Cat5E kábelevezést és a tetőtartó valamint a rádió felszerelését. Az internet szolgáltatást arra alkalmas eszközzel/eszközökkel veheti igénybe.(PC,Tablet stb..)
- ✓ Router használata nem tiltott, sőt ajánlott, kivéve az alábbi márkák a teljesség igénye nélkül: TENDA, DS-LINK, Media-Tech, TP-Link egyes típusai.
- ✓ Igény esetén térítés ellenében cégünk megbízható routert biztosít a helyszínre kiszállítva, felprogramozva 2 év csere garanciával!

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Helyhez kötött üzleti MDSL:

Választható üzleti előfizetői csomagok:	Bussines 5	Bussines 10	Bussines 20	Bussines 30
Elérhető maximális letöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	20 Mbit/s	30 Mbit/s
Elérhető maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s	15 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 bruttó havi díj:	15 000 Ft/hó	20 000 Ft/hó	35 000 Ft/hó	45 000 Ft/hó
Egyszeri csatlakozási díj: (sikeres bekötéskor fizetendő)	24 990 Ft	24 990 Ft	24 990 Ft	24 990 Ft

Áraink bruttó árak 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 tárterület
- ✓ 2 GB web tárterület (php,sql, cgi stb...)
- ✓ Igény esetén routert biztosítunk (mikrotik)
- ✓ Igény esetén telephelyek közötti informatikai kapcsolat kiépítését is vállaljuk.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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	3 100 Ft	-	3 100 Ft	3 000 Ft	1
.com	3 800 Ft	-	3 800 Ft	3 800 Ft	1
.net	4 000 Ft	-	4 000 Ft	4 000 Ft	1
.org	3 800 Ft	-	3 800 Ft	3 800 Ft	1
.info	3 800 Ft	-	3 800 Ft	3 800 Ft	1
.at	11 000 Ft	-	11 000 Ft	11 000 Ft	1
.biz	3 800 Ft	-	3 800 Ft	3 800 Ft	1
.de	6 000 Ft	-	6 000 Ft	6 000 Ft	1
.in	5 000 Ft	-	5 000 Ft	-	1
.us	3 400 Ft	-	3 400 Ft	3 400 Ft	1
.ws	6 200 Ft	-	6 200 Ft	-	1
.cc	7 000 Ft	-	7 000 Ft	7 000 Ft	1

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Webhosting (nettó éves díjak):

Csomag	TH 1000	TH 3000	TH 9000
Tárterület	1000 Mb	3000 Mb	9000 Mb
E-mail cím *minden további e-mail cím 200 Ft+Áfa/Db/hó	10 db	25 db	50 db
E-mail tárhely	1 GB/fiók	1 GB/fiók	1 GB/fiók
Ftp	van	van	van
MySQL/PostgreSQL, PHP, PYTHON, CGI	van	van	van
Korlátlan számú aldomain	van	van	van
Web forgalom statisztika	van	van	van
SMTP, POP3, IMAP	van	van	van
Webmail	van	van	van
Ügyfél oldali web alapú e-mail adminisztráció	van	van	van
Korlátlan számú e-mail alias	van	van	van
Vírus és SPAM szűrés	van	van	van
Fizetendő nettó éves díj:	6 000 Ft+Áfa/év	12 000 Ft+Áfa/év	24 000 Ft+Áfa/év

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
természetes személy Előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszáma, bankszámlaszáma	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
Előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
Előfizetői SIM-kártya száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	A szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a feltöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Jogsértően használt vagy használni megkísérelt Mobil Eszközben detektált előfizetői SIM-kártya száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Jogsértően használt vagy használni kívánt Mobil Eszköz száma és típusa	Eht. 157. § (2) bek.	a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
A jogsértően használt SIM-kártyáról és/vagy Mobil Eszközzel bonyolított adatforgalomra vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bek.	a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
természetes személy Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (1) bek.	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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 igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével 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 átvevőket 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,

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

- 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 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.

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.

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 vezető
Email: adatvedelem@3lan.hu

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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@nhh.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

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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 NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége 7400 Kaposvár, F. u. 57. 7401 Kaposvár, Pf. 76. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661 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 NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége 9022 Győr, Árpád út 32. 9002 Győr, Pf. 311. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186	151 Telefax: +36 66 546 140 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 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 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 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
---	---