

3LAN Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

3LAN KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE

TÖRZSSZÖVEG ÉS MELLÉKLETEI

AZ ÁSZF KÉSZÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA:	2026.07.27.
AZ ÁSZF UTOLSÓ MÓDOSÍTÁSÁNAK DÁTUMA:	2026.07.27.
JELEN ÁSZF HATÁLYBA LÉPÉSÉNEK DÁTUMA:	2026.09.01.

Tartalomjegyzék

1 Szolgáltató elérhetősége:	6
1.1 A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe	6
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),	6
2 A szolgáltatás meghatározása	7
2.1. Nyilvánosan elérhető internet-hozzáférési szolgáltatás (IAS)	7
2.2. Szolgáltatási csomagok	7
2.3. Nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások	8
2.4. Kiegészítő szolgáltatások	8
2.5. Szolgáltatás minőségi mutatói	8
2.6. Szolgáltatás igénybevételének feltételei	8
2.9 Létesítés és helyszíni feltételek	10
2.10 Az igénybevétel módja és feltételei, korlátok	10
2.11 Szolgáltatásminőségi célértékek és mérés	11
2.12 Forgalm mérés, -irányítás és hálózatzbiztonság	12
2.14 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje	12
2.15 Az Előfizető kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele során	13
2.15.1 Együttműködés és tájékoztatás	13
2.15.2 Rendeltetésszerű használat, hálózatzvédelem	13
2.15.3 Végberendezésekre és átadott eszközökre vonatkozó szabályok	13
2.15.4 Adatváltozás bejelentése	14
3 Felelősség az Előfizetői szerződés teljesítéséért:	14
3.1 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	14
3.2 Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	14
3.2.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata	14
4 Az Előfizetői szolgáltatások díja	16
4.1 A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai	16
4.1.1 Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	16
4.2 Egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj	17
4.2.1 Egyszeri (belépési/aktiválási) díj	17

4.2.2	Hibajavításhoz kapcsolódó díjak:	17
4.2.3	A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok, szolgáltatási díjak módosítása	18
4.2.4	Díjcsomagváltás	18
4.2.5	Díjtartozás	19
4.3	Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak;.....	19
4.4	Különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények;.....	19
4.4.1	Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	19
4.4.2	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	20
4.5	Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is	20
4.5.1	A számla tartalma, megküldése	20
5	Az előfizetői szolgáltatás a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	21
5.1	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	21
5.1.1	A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	21
5.1.2	A szünetelés egyéb esetei	22
5.1.3	Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	22
5.2	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai;.....	23
5.2.1	Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	23
5.2.2	Díjtartozásból eredő Előfizetői korlátozások esetei:.....	25
5.3	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	25
5.3.1	Az Előfizető hozzáférési pontjának zárolására vonatkozó speciális rendelkezések	25
6	A szerződés módosítása	26
6.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett módosítás.....	26
6.1.1.	Egyoldalú módosítás feltételei és eljárás.....	26
6.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítások	27
6.2.4.	Csomagváltás	28
7	Az Előfizetői szerződés időtartama; megszűnése:.....	29
7.1	Az Előfizetői szerződés időtartama	29
7.1.1	A szerződés létrejötte – rövid szabályok.....	29
7.1.2	Adatkezelési hivatkozás	29
7.1.3	A szerződés kötelező adattartalma.....	29
7.1.4	Üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérések.....	30
7.2	A szerződés megszűnése és felmondása	30
7.2.1	A Szolgáltató felmondása.....	30

7.2.2 Az Előfizető felmondása	31
7.2.3 Egyéb megszűnési okok	31
7.2.4 A felmondás minimális tartalma	31
7.3 Szolgáltatáscsomagok és elemeik megszüntetése	31
7.4 Szünetmentes szolgáltatótóváltás	31
7.5 Adatkezelés és titoktartás – kivonat	32
7.5.1 Adatátadások címzettjei	32
7.5.2 Adatátadás más szolgáltatónak / közös adatállomány	32
7.5.3 A közlések titkossága	32
7.5.4 Érintetti jogok és elérhetőségek	32
8 Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták:	33
8.1 Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése	33
8.1.1 Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	33
8.1.2 Előfizetői panaszok kezelése	36
8.1.3 Díjreklamáció intézése	37
8.2 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése.....	40
8.2.1 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	40
8.2.2 Jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei, a békéltető testülethez való fordulás joga, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	41
9 A fogyatékkal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.....	46
9.1 Látássérült embereket segítő segédeszköz-szoftverek.....	46
9.2 Mozgássérült embereket segítő segédeszköz-szoftverek és hardverek	47
9.3 Felügyeleti szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	47
10 Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése	48
10.1 Általános rendelkezések.....	48
10.2 A szolgáltatás általános leírása	48
10.3 A szolgáltatás működésének leírása	48
10.4 Az akadálymentességi követelmények teljesítése.....	49
10.5 Kapcsolattartás és ügyfélszolgálat.....	49
10.6 Dokumentumok hozzáférhetősége	50
10.7 A megfelelés biztosítása és ellenőrzése	50

10.8	Aránytalan teher és alapvető módosulás.....	50
10.9	Az akadálymentességi tájékoztatás aktualizálása.....	50
MELLÉKLETEK		51
1.	számú melléklet: Internet-hozzáférési szolgáltatások	51
2.	számú melléklet: Minőségi célértékek	57
3.	számú melléklet :Etikai Kódex.....	60
4.	számú melléklet: Szolgáltatás csomagok és díjak.....	63
5.	számú melléklet: tájékoztató az adat- és titokvédelemről.....	71
6.	számú melléklet: A felügyeleti szervek címei, telefonszámai.....	77
7.	számú melléklet Kivezetésre kerülő díjcsomagok	79
8.	számú melléklet A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás	80

1 Szolgáltató elérhetősége:

1.1 A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának 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 Műkert sétány 29.
A Szolgáltató levelezési címe: 6000 Kecskemét Műkert sétány 29.
A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.3lan.hu

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe: 6000 Kecskemét Műkerti sétány 29.

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

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

Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: +36 76 580 580 Hétfőn 8:00-19:00 Kedd-Péntekig (munkanapokon) 08:00-15:00
(üzenetrögzítő szolgáltatással)

Levelezési cím:

3LAN Kft. Ügyfélszolgálati Iroda
Cím: 6000 Kecskemét Műkert sétány 29.

Online ügyfélszolgálat:

E-mail: net@3lan.hu

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

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

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

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

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

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

E-mail: net@3lan.hu

A Szolgáltató Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad **leveleket (e-mail)**. Egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen a Szolgáltató Internetes honlapján, a www.3lan.hu internet címen érhető el.

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 A szolgáltatás meghatározása

2.1. Nyilvánosan elérhető internet-hozzáférési szolgáltatás (IAS)

A Szolgáltató az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex és a hatályos magyar jogszabályok szerint **nyilvánosan elérhető internet-hozzáférési szolgáltatást** nyújt az Előfizetők részére. A szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja az előfizetői végberendezés és az internet globális címtartománya közötti adatkapcsolatot, a hálózatsemlegesség elvének tiszteletben tartásával.

A Szolgáltató helyhez kötött, **nem nomadikus** internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt. A szolgáltatás elérhető technológiái:

- **GPON optikai** hálózaton (FTTH/FTTB)
- **Vezeték nélküli (mikrohullámú) hozzáférés**

2.2. Szolgáltatási csomagok

Optikai internetcsomagok:

- 150 / 50 Mbps (letöltés / feltöltés)
- 300 / 75 Mbps (letöltés / feltöltés)
- 1000 / 1000 Mbps (letöltés / feltöltés)

Vezeték nélküli internetcsomagok:

- 16 / 5 Mbps (letöltés / feltöltés)
- 22 / 10 Mbps (letöltés / feltöltés)
- 32 / 10 Mbps (letöltés / feltöltés)

A szolgáltatási csomagokhoz tartozó **garantált sebességértékeket** a mindenkor hatályos melléklet tartalmazza.

2.3. Nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások

A Szolgáltató kizárólag **nyilvánosan elérhető internet-hozzáférési szolgáltatást** nyújt. Egyéb nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás (pl. Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás) nem része az előfizetői szerződésnek.

2.4. Kiegészítő szolgáltatások

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosíthatja a következő kiegészítő szolgáltatást:

- **Fix (statikus) IP-cím**

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.

2.5. Szolgáltatás minőségi mutatói

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségére az NMHH által előírt **minőségi mutatók** alapján kötelezettséget vállal, ideértve különösen:

- garantált adatátviteli sebesség,
- rendelkezésre állás (%),
- hibabejelentésre adott válaszig és hibaelhárítási határidők.

A minőségi mutatókat a mindenkor hatályos melléklet tartalmazza.

2.6. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

1. előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató lefedettségi területén,
2. szükséges előfizetői végberendezések megléte:
Az előfizető saját végberendezésének (router, számítógép) **Ethernet WAN** csatlakozással alkalmasnak kell lennie a szolgáltatás igénybevételére; PPPoE használata esetén PPPoE-képes eszköz szükséges.
3. az Előfizető részéről biztosítandó villamos energia,
4. a szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által lefedett területen vehető igénybe.

2.7 Szolgáltatási terület (szolgáltatási körzet)

1. A Szolgáltató szolgáltatásait Bács-Kiskun Vármegye területén nyújtja. A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén és a Szolgáltató által használható hálózaton érhető el. (Társszolgáltató szolgáltatási területén vehetők igénybe.)
2. A szolgáltatás **helyhez kötött, nem nomadikus**; kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe.
3. **Optikai hozzáférés** azokon a címeken érhető el, ahol a Szolgáltató hálózata kiépített és az ingatlan(-)tulajdonosi hozzájárulás biztosított. A tényleges létesíthetőség az épület adottságaitól és a rendelkezésre álló kapacitástól függ.
4. **Vezeték nélküli hozzáférés** azon címeken érhető el, ahol a szükséges rádiós feltételek (pl. megfelelő rálátás, rögzítési pont, zavarvédelmi környezet, tápellátás) biztosíthatók. A véglegesíthetőség helyszíni/műszaki felméréshez kötött.
5. A szolgáltatási területen belül is előfordulhat, hogy **műszaki okból ideiglenesen nem létesíthető** vagy nem bővíthető a szolgáltatás (pl. kapacitáskorlát, épületbejutás hiánya). A Szolgáltató az igénybejelentésre adott válaszában erről tájékoztat.
6. A szolgáltatási terület a hálózat fejlesztésével **folyamatosan változhat** (bővíthet/szűkülhet). A már létrejött Előfizetői szerződések teljesítését a későbbi területi változás nem érinti a szerződésben megjelölt hozzáférési ponton.
7. A szolgáltatási területen **kívüli** igények egyedi elbírálás alapján, külön – egyedi feltételeket tartalmazó – megállapodással teljesíthetők.
8. Áthelyezés esetén a **6.2.1. pont** szerinti szabályok irányadók.

2.8 Hálózatvédelem és zavarok kezelése

1. Az Előfizető kizárólag olyan, jogszerűen forgalomba hozott, megfelelőségi jelöléssel ellátott végberendezést és belső hálózati eszközt használhat, amely a Szolgáltató hálózatában zavart vagy kárt nem okoz.
2. Ha az Előfizető vagy harmadik személy berendezése a szolgáltatás nyújtását zavarja (különösen rádiófrekvenciás zavar, túlzott terhelés, hálózatbiztonsági incidens), a Szolgáltató az érintettet felszólítja a zavar megszüntetésére ésszerű határidő tűzésével. Eredménytelenség esetén a Szolgáltató a hatóság (NMHH) eljárását kezdeményezheti.
3. A Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát a tőle elvárható gondossággal biztosítja. Rendkívüli helyzetben (pl. DDoS-támadás, rosszindulatú forgalom, súlyos túlterhelés, jogellenes használat gyanúja) **ideiglenes, arányos és technológiaszemleges** intézkedéseket alkalmazhat, így különösen:
 - a) érintett forrásokból érkező forgalom **átmeneti szűrése/korlátozása**,
 - b) érintett végpont(ok) **ideiglenes leválasztása** a hibaelhárítás idejére,
 - c) **sebesség- vagy kapcsolatszám-limit** beállítása a hálózat integritásának védelmére,
 - d) hatósági megkeresések végrehajtása.Az intézkedések időtartama és mértéke a szükséges minimumra korlátozódik.
4. Az Előfizetői berendezések ellenőrzése **előzetes egyeztetéssel**, a szükséges mértékben történik (helyszíni vizsgálat vagy távoli diagnosztika). Az Előfizető köteles az ellenőrzést lehetővé tenni; indokolatlan beavatkozásra a Szolgáltató nem jogosult.
5. Vezeték nélküli hozzáférés esetén az előfizető köteles biztosítani a rádiós feltételeket (pl. megfelelő rálátás, rögzítési pont). Harmadik személy zavaró berendezése esetén a

Szolgáltató a zavart okozó üzemeltetőjét felszólítja, és eredménytelenség esetén **hatósági intézkedést** kezdeményez.

6. A Szolgáltató a megtett intézkedésekről az Előfizetőt kérésére tájékoztatja. A rendes üzenen felüli korlátozások nem lehetnek diszkriminatívak, és nem irányulhatnak egyes tartalmak vagy alkalmazások tartós hátrányos megkülönböztetésére.
7. **Torlódáskezelés:** kivételes torlódás esetén a Szolgáltató **nem diszkriminatív** forgalomelosztó mechanizmusokat alkalmazhat a szolgáltatás folyamatosságának fenntartására. Tartós beállítás bevezetése előtt a lényeges részleteket az ÁSZF megfelelő mellékletében és a honlapon közzéteszi.
8. **Adatvédelem:** a személyes adatok kezelésének és információbiztonságának részletes szabályait a „**Adatkezelési Tájékoztató**” (5. sz. melléklet) tartalmazza; az ÁSZF ezen pontja kizárólag a hálózati és szolgáltatásbiztonsági intézkedéseket rendezi.

2.9 Létesítés és helyszíni feltételek

1. A **helyszíni műszaki felmérés díjmentes**; ennek eredménye alapján állapítjuk meg a létesíthetőséget és a szükséges műszaki megoldást.
2. A **belépési/telepítési díj** tartalma és feltételei a Díjszabásban találhatók (pl. eszközkihelyezés, csatlakoztatás, **legfeljebb 10 m UTP** kiépítése). Az ettől eltérő, egyedi igényeket és többletkábelezést külön díj terhelheti.
3. A vezeték nélküli hozzáférés létesítése a rádiós feltételek (rálátás, rögzítési pont, zavarvédelem, tápellátás) meglétéhez kötött.
4. A Szolgáltatás aktiválása Vezetéknélküli (MDSL) szolgáltatás aktiválásának kiépítésnek feltétele, hogy az Előfizetői ingatlanáról a Szolgáltató bázisállomásának megfelelő vételi lehetősége. Valamint az Előfizető ingatlanán megfelelő antennatartó megléte, ellenkező esetben a Szolgáltató telepíti azt, (a mindenkor díjazás ellenében) a helyszíni körülményekhez mérten. GPON esetén amennyiben a végponti csatlakozás kiépítése lehetséges a Szolgáltató telepíti azt, (a mindenkor díjazás ellenében) a helyszíni körülményekhez mérten. Kizárólag a földrajzilag GPON hálózatal lefedett területeken.

2.10 Az igénybevétel módja és feltételei, korlátok

1. **Előfizetői minőség és végfelhasználás.**
Az Előfizető természetes vagy jogi személy, aki a Szolgáltatóval nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásra szerződik, és azt **végfelhasználóként**, saját érdekkörében veszi igénybe. A szolgáltatás **nem továbbértékesíthető**, nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nem nyújtható rajta.
2. **Egyéni vs. üzleti minőség nyilatkozata.**
Szerződéskötéskor az Előfizető nyilatkozik egyéni vagy üzleti/intézményi minőségéről; ezt a nyilatkozatot a szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton módosíthatja. A Szolgáltató a minőséget arányos módon ellenőrizheti; téves besorolás esetén egyeztetés után helyesbíthet.
3. **Helyhez kötött igénybevétel.**
A szolgáltatás **helyhez kötött, nem nomadikus**; kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt **előfizetői hozzáférési ponton** vehető igénybe. Más címre történő igénybevételhez **áthelyezés** szükséges (ld. 6.2.1).

4. Személyi feltételek.

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásra csak törvényes képviselő beleegyezésével lehet Előfizető.

5. Tárgyi feltételek – vezetékek nélküli hozzáférés.

A vezetékek nélküli (mikrohullámú) hozzáféréshez a létesítés és működés feltétele a megfelelő rálátás és rögzítési pont, 230 V hálózati csatlakozás, az eszközök biztonságos elhelyezése és a Szolgáltató részére szükség esetén a megközelíthetőség biztosítása. A konkrét létesíthetőséget díjmentes helyszíni/műszaki felmérés állapítja meg.

6. Csatlakozás és eszközök.

Az átadási pont **Ethernet (RJ-45)**. A hozzáférés típusát (pl. **PPPoE vagy DHCP**) a Szolgáltató határozza meg. A Szolgáltató által biztosított hálózati eszköz(ök) – ha vannak – a Szolgáltató tulajdonában maradnak; az Előfizető a rendeltetésszerű használatért és állagmegóvásért felel.

7. Időbeli korlátok, karbantartás.

A szolgáltatás folyamatos, de **tervezett karbantartás** miatt időszakos korlátozások fordulhatnak elő; erről a Szolgáltató előzetesen tájékoztat (ld. üzemszüneti és karbantartási szabályok).

8. Hálózatvédelem és zavarok.

Az Előfizető csak jogszerűen forgalomba hozott, megfelelő berendezést használhat. Zavar vagy hálózatbiztonsági incidens esetén a Szolgáltató arányos, ideiglenes műszaki intézkedéseket alkalmazhat, és a zavar megszüntetésére felszólíthatja az érintettet; eredménytelenség esetén hatósági eljárást kezdeményezhet (ld. 2.6).

9. Egyéb korlátok.

A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit a Díjszabás és a vonatkozó műszaki melléklet tartalmazza (pl. alap kábelezési hossz, többletkiépítés, fix IP-cím opció).

2.11 Szolgáltatásminőségi célértékek és mérés

1. A Szolgáltató a nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét a **vonatkozó jogszabályi előírások** és a jelen ÁSZF **2. sz. mellékletében** rögzített **saját célértékek** szerint biztosítja.
2. A minőségi célértékek különösen az alábbi mutatókra terjednek ki:
 - rendelkezésre állás (%),
 - hibaelhárítás megkezdésének és befejezésének célidője,
 - késleltetés, csomagvesztés (hozzáférési technológiánként),
 - névleges/garantált le- és feltöltési sebességek,
 - ügyfélszolgálati elérhetőség (nyitvatartás, válaszidő).
3. A mérési módszertan, a célértékek és – ha van – az **előző naptári év teljesítése** a 2. sz. mellékletben, továbbá a Szolgáltató honlapján kerülnek közzétételre.
4. A Szolgáltató a szolgáltatást **a tőle elvárható gondossággal** üzemelteti. A teljesítés körében igénybe vett partnerek (pl. nagykereskedelmi hozzáférés, tranzit) szolgáltatásainak korlátai a minőségi mutatókat befolyásolhatják; ezekről az Előfizetőt a tudomásra jutást követően tájékoztatja.
5. A Szolgáltató nem felel az olyan elháríthatatlan, előre nem látható körülményekből eredő károkért (**vis maior**), illetve hatósági rendelkezésekből fakadó korlátozásokért, amelyek a szolgáltatás nyújtását átmenetileg akadályozzák vagy korlátozzák.

2.12 Forgalmómérés, -irányítás és hálózatzbiztonság

1. A Szolgáltató **nem alkalmaz tartós, alkalmazás- vagy tartalomspecifikus** forgalomkorlátozást. A hálózatzvédelmi és üzemeltetési célú intézkedések **technológiasemlegesen, arányosan és ideiglenesen**.
2. A hálózat és a szolgáltatás biztonsága érdekében a Szolgáltató – különösen DDoS-támadás, rosszindulatú forgalom, súlyos túlterhelés, jogellenes használat gyanúja esetén – jogosult többek között az alábbi intézkedésekre:
 - a) az érintett forrásokból érkező forgalom **ideiglenes** szűrése/korlátozása (pl. IP/port-szint),
 - b) érintett végpont(ok) ideiglenes **leválasztása** a hibaelhárítás idejére,
 - c) sebesség- vagy kapcsolatszám-limit beállítása a hálózat integritásának védelmében,
 - d) hatósági megkeresés vagy kötelezés végrehajtása.Az intézkedések mértéke és időtartama mindig a legkisebb szükségesre korlátozódik.
3. **Torlódáskezelés:** kivételes torlódási helyzetben a Szolgáltató **forgalomosztó (fair-use)** mechanizmusokat alkalmazhat a szolgáltatás folyamatosságának fenntartására. E mechanizmusok **nem diszkriminatívak** és nem irányulnak egyes alkalmazások tartós hátrányos megkülönböztetésére.
4. Ha a Szolgáltató **tartós** (nem rendkívüli) forgalommenedzsment-beállítást vezet be, annak lényegét és hatását a jelen ÁSZF megfelelő mellékletében és a honlapján **előzetesen közlésezi**.
5. Az Előfizető kizárólag jogszerűen forgalomba hozott, a hálózattal **összeférő** végberendezést használhat. Zavar esetén a Szolgáltató az érintettet **felszólítja** a zavar megszüntetésére; eredménytelenség esetén **hatósági eljárást** kezdeményezhet.
6. A Szolgáltató az alkalmazott, az Előfizetőt érdemben érintő védelmi/korlátozó intézkedésekről **kérelemre tájékoztatást** ad.

2.13 Tájékoztató az egyetemes szolgáltatásról

A Szolgáltató által nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás **nem minősül egyetemes szolgáltatásnak**, és a Szolgáltató **nem kijelölt egyetemes szolgáltató**. Az egyetemes szolgáltatásra irányadó speciális szabályok nem alkalmazandók; a jelen ÁSZF-ben rögzített fogyasztóvédelmi és minőségi garanciák változatlanul érvényesek.

2.14 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje

1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított **legfeljebb 15 napon belül**, vagy az Előfizető által megjelölt későbbi időpontban, de **legkésőbb 90 napon belül** megkezdje a szolgáltatás nyújtását, **műszaki ok kivételével**.
2. A fenti határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató **kötbért** fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után a **kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része**; belépési díj hiányában a **kedvezmények nélküli havi előfizetési díj**, előre fizetett szolgáltatásnál az **előre fizetett díj egyharmcad részének nyolcszorosa**.
3. Ha a Szolgáltató műszaki okból nem képes a határidő tartására, és emiatt a szerződést felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a megszűnésig a (2) bekezdés szerinti kötbér **felét** fizeti meg.

4. Ha a Szolgáltató a megkezdésre vállalt határidőt túllépi, az **Előfizető a hozzáférési pont létesítéséig** a szerződéstől **hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat**. Elálláskor a felek egymással elszámolnak; a Szolgáltató az Előfizető által befizetett díjakat **30 napon belül** visszatéríti, az Előfizető pedig a Szolgáltató tulajdonát képező, részére átadott eszközöket **visszaszolgáltatja**.
5. **Áthelyezés** esetén a Szolgáltató a vállalt határidő be nem tartásakor **kötbért** fizet, amely minden késedelmes nap után az **áthelyezés díjának egyharmada**.

2.15 Az Előfizető kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele során

2.15.1 Együttműködés és tájékoztatás

1. Az Előfizető a szerződéskötés és a jogviszony fennállása alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, **valós adatokat** szolgáltatni, különösen **hibaelhárítás** során.
2. Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítéséhez szükséges **felmérést elvégezhesse**.
3. A szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles együttműködni és a használatába adott, a Szolgáltató tulajdonát képező **átadott eszközöket (pl. ONT/CPE)** üzemképes, sértetlen állapotban **visszaadni**. Ennek **30 napon belüli** elmulasztása az eszközérték megtérítését vonhatja maga után.

2.15.2 Rendeltetésszerű használat, hálózatvédelem

1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást **rendeltetésszerűen**, a jogszabályoknak és az ÁSZF-nek megfelelően használni.
2. Az elektronikus hírközlő eszközök zavarása esetén a Szolgáltató az érintettet a zavar megszüntetésére **felszólítja**; eredménytelenség esetén **hatósági eljárást** kezdeményezhet (zavarszűrés, áthelyezés, elhárítás).
3. A Szolgáltató a hálózat integritásának védelmére **arányos, ideiglenes** forgalommenedzsment- és védelmi intézkedéseket alkalmazhat (pl. szűrés, ideiglenes leválasztás) kizárólag a **szükséges minimum** idejére.
4. Tilos a hálózat vagy a szolgáltatás műszaki paramétereinek önkényes megváltoztatása, a szolgáltatás **részekre bontása/újramegosztása** ellentételezés fejében, illetve **nem megfelelő végberendezés** csatlakoztatása.
5. Súlyos vagy ismétlődő szerződésszegés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt **felszólítja** a jogsértés megszüntetésére. Eredménytelenség esetén az ÁSZF szerinti határidővel a szerződést **felmondhatja**.

2.15.3 Végberendezésekre és átadott eszközökre vonatkozó szabályok

1. A végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a **2.1.6** pont tartalmazza.
2. Az Előfizető köteles az átadott eszközöket és saját végberendezéseit **szakszerűen** használni; a hálózat működését **akadályozó** beállítások és eszközhasználat tilos.
3. Az Előfizető az akadályozásból eredő **kárért felel**.
4. Az átadott eszközök **megvéde**se, hiba esetén **haladéktalan** bejelentés/javításra átadás az Előfizető kötelezettsége.
5. **Ajánlás**: vihar és villámlás esetén a berendezések **áramtalanítása** a károk megelőzése érdekében javasolt.

2.15.4 Adatváltozás bejelentése

1. Az Előfizető az egyedi szerződésben szereplő adataiban beállt változásokat **15 napon belül** köteles bejelenteni. Ennek elmaradása kártérítési felelősséget és súlyos esetben **felmondási okot** alapozhat meg.
2. Névváltozás és jogi státusz változás igazolásának módja a vonatkozó okiratokkal (személyi okmányok, cégokiratok).
3. Jogi forma változás (pl. kft. → zrt.) **átírásnak** minősülhet; az ezzel kapcsolatos díjakat az **aktuális díjszabás** tartalmazza.

3 Felelősség az Előfizetői szerződés teljesítéséért:

3.1 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy Felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe (Eht. 188. § 23. pont). Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltatás hozzáférési pont a szabványos RJ45 aljzattal ellátott berendezésbe csatlakoztatott kábel RJ45 csatlakozó pontja.

3.2 Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A hibaelhárítási célértékek a 2. számú mellékletben találhatóak.

3.2.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata

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

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számot,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc,)

a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

- az Előfizető értesítésének módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

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

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

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

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

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

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

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

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

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

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

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

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

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

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

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

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

4 Az Előfizetői szolgáltatások díja

4.1 A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai

4.1.1 Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért:

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

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

(2)

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

Havi előfizetési díj:

- Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a

szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

Egyéb szolgáltatási díj:

- Az előfizetési díjon felül rendszeresen fizetendő díjak külön megállapodás, szerződés alapján, vagy az Előfizetői szerződéshez kapcsolódóan, az egyedi Előfizetői szerződésen feltüntetett egyéb szolgáltatási díj. Ilyen díj különösen de nem kizárólagosan FIX IP cím igénylése, router bérleti díj. Ezeket a Szolgáltató nem köti az Előfizetői szerződés megkötésének feltételeihez, kizárólag az Előfizető külön kérésére, igénylés esetén biztosítja/biztosíthatja. A részletes díjakat a 4.számú melléklet tartalmazza.

4.2 Egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj;

4.2.1 Egyszeri (belépési/aktíválási) díj:

- A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.
- Az egyszeri díjat az Előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi Előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.
- Amennyiben az Egyedi Előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi Előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételten felszámítható
- Az egyszeri belépési díj kialakítása tartalmaz egy standard bekötés során alkalmazott mennyiségi limitet(1 db kliens antenna, 1 db tápegység, 1 db 2m-es patch kábel, 10m utp kábel). mely a Szolgáltató tulajdonában marad, hiba esetén az aktív eszközt és tartozékát térítésmentesen cseréljük. Ettől eltérő bekötési igény esetén az egyszeri csatlakozási díj változhat a 4.számú díjtáblázatban részletezett árak alapján.

4.2.2 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak:

- Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
- Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.
- Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni, melynek mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.
- Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha
- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

4.2.3 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok, szolgáltatási díjak módosítása

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

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

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

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

(4) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagjainak további értékesítését megszünteti, a megszüntetett csomagra vonatkozó leírást az ÁSZF 7. számú mellékletébe (Tovább nem értékesített díjcsomagok) helyezi át az ÁSZF módosítása során. Az Előfizetőnek módjában áll az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 3 hónapon belül a Szolgáltató bármely más, a meghirdetett feltételek szerint az Előfizető számára értékesíthető díjcsomagba szabadon, hátrányos következmények nélkül átlépni. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a harmadik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt saját döntése alapján egy másik, a megszűnő díjcsomagéhoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Amennyiben az átsorolásra az Előfizetői szerződés határozott időtartama alatt történik, az Előfizető jogosulttá válik a szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére 8 napos felmondási idővel.

(5) A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok - a vezetéknélküli és vezetékes internet havidíjai - a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. Az árkiigazításra vonatkozó záradék alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor. Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

4.2.4 Díjcsomagváltás

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

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

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

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

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

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

4.2.5 Díjtartozás

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

(2) Az Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 5.2. pontjában foglalt feltételek szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására.

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

4.3 Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak;

Szolgáltatásunkkal kapcsolatban nem értelmezhető.

4.4 Különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények;

4.4.1 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

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

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

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

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

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- „ajánlás” alapján nyújtott kedvezmény (Előfizető, amennyiben ajánlja szolgáltatásunkat másnak, sikeres bekötés esetén kedvezményben részesülhet)
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- kapcsolt árengedmény, egyéb díjkedvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás
- egyebek.

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

4.4.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

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

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

A kínált kedvezmények mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. Szolgáltató a különböző díjcsomagokhoz különböző mértékű kedvezményeket adhat.

4.4.2.1 Készpénzes fizetési mód

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

4.4.2.2 Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

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

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

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

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

4.5 Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

4.5.1 A számla tartalma, megküldése

(1) Az Előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni. A számlában fel kell tüntetni a díjazási

időszakokat és kedvezményeket is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától –forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

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

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

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

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

5 Az előfizetői szolgáltatás a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

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

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

5.1.1 A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

(1) Szüneteltetés az Előfizető kérésére:

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

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

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

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a

szünetelés ideje a határozott idejű vagy hűségidőszakot vállalt Előfizetői Szerződés időtartamába nem számít bele

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

A Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban emailben. Telefonos Ügyfélszolgálaton, jelezheti szándékát, de minden esetben annak időtartamát írásban is meg kell erősítenie a net@3lan.hu címre küldött emailben.

Szüneteltetést csak a szerződött fél kezdeményezheti. A szolgáltatás egyéb felhasználója nem járhat el az Előfizetői szerződés módosításakor csak ha a szerződött ügyfél erre felhatalmazást ad.

5.1.2 A szünetelés egyéb esetei

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

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

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

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

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

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

5.1.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis maior okból

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá:

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

terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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

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

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

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

Amennyiben az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői hálózat vagy Előfizetői végberendezés a 3.1.6. pont szerint vis majornak minősülő okból akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más Előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az 5.1. pont szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.

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

z

5.2 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai;

5.2.1 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

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

- Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.
- A Szolgáltatót a díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.
- A Szolgáltatás szünetelhet mindkét 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.

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

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését,
- a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbitja, vagy
- az Előfizető túllépte az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjsomagjában 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 kéréslen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az Előfizetői eszközről az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéréslen 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 végpontra mérhető extrém mértékű túlforgalmazás esetén (1 TByte/hónap). Az adatforgalom lassítása a hálózat veszélyeztetésének befejeztével, de legkésőbb az adott számlázási ciklus lezárultával megszűnik.
- az Előfizetőnek díjtartozása van és megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott.

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Elektronikus Hírközlésről szóló törvény (Eht) 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás ismételt biztosításáért a 4. számú mellékletben megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után a belül kerülhet sor ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

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

5.2.2 Díjtartozásból eredő Előfizetői korlátozások esetei:

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

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

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

5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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

5.3.1 Az Előfizető hozzáférési pontjának zárolására vonatkozó speciális rendelkezések

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

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

Az Előfizetői végpont zárolása során tett intézkedések:

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

Az Előfizető köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a támadásokban való közreműködésre. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes

vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely 30 napos intervallumon belül ismételt előfordul, a Szolgáltató élhet az Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

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

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

6 A szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötés általános szabályai az irányadók. Díjfizetés módosítása esetén – eltérő megállapodás hiányában – az új díj a módosítás **aktiválásának napjától** esedékes.

6.1. A Szolgáltató által kezdeményezett módosítás

6.1.1. Egyoldalú módosítás feltételei és eljárás

1. A Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Előfizetői szerződést, ha
 - a) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés ezt indokolja;
 - b) a körülményekben előre nem látható, lényeges változás következik be, amely a szolgáltatás nyújtását érdemben befolyásolja (ideértve különösen a **harmadik személlyel fennálló jogviszonyból eredő és a díjba közvetlenül beépülő költségnövekedést**);
 - c) a módosítás az Előfizető számára **kizárólag előnyös**;
 - d) **határozatlan idejű** szerződés esetén az éves KSH-fogyasztói árindex mértékéig **legfeljebb egyszeri**, inflációkövető díjmódosítás szükséges;
 - e) díjcsomag, opció vagy kiegészítő szolgáltatás **jövőre nézve megszűnik**;
 - f) gazdasági/üzemeltetési/működési költségváltozás vagy **műszaki-technológiai fejlesztés** miatt a szolgáltatás csak megváltozott feltételekkel nyújtható.
2. **Lényeges módosításnak** minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének alapvető feltételeire vonatkozó változtatás (így az alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára, megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve a szolgáltatásminőségi célértékekre).
3. **Határozott idejű** szerződésben az alapdíj, az időtartam, a megszüntetés feltételei és a minőségi célértékek az Előfizető számára hátrányosan **nem módosíthatók**, kivéve, ha kötelező jogszabály másként rendelkezik.
4. Az ÁSZF **szövegpontosítása/strukturális egyértelműsítése** (amely az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimálisan érinti), illetve az **Előfizető számára kizárólag előnyös** rendelkezések bevezetése egyoldalúan elvégezhető.
5. A Szolgáltató a módosításról **legalább 30 nappal** a hatálybalépés előtt **közvetlenül** értesíti az Előfizetőt (pl. e-mail, számlaértesítő/számlalevél, ügyfélfiók/SMS), és az információt a honlapon is közzéteszi.
Nem szükséges a 30 napos határidő, ha a módosítás **kizárólag új szolgáltatás bevezetése** miatt szükséges és a meglévőket nem érinti, vagy ha **kizárólag díjcsökkentést** tartalmaz.
6. Az értesítésnek tartalmaznia kell: a hatálybalépés napját; a módosítás lényegét és indokát; a módosított ÁSZF-pontok pontos megjelölését; az esetleges új díjak összegét;

az Előfizetőt megillető jogokat (különösen a felmondás jogát és határidejét); valamint a **módosított ÁSZF elérhetőségét (link)**.

7. **Hátrányos módosítás** esetén az Előfizető az értesítéstől számított **15 napon belül** a szerződést **díjmentesen és indokolás nélkül** felmondhatja. Ha e jogával nem él, a módosítás a megjelölt napon hatályba lép.
8. Ha az Előfizető által igénybe vett **díjcsomag megszűnik**, és a Szolgáltató **más díjcsomag igénybevételét** ajánlja fel **vagy** a módosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatásra irányul, az Előfizető **15 napon belül** nyilatkozik. Nyilatkozat hiányában a szerződés **megszűnik**; amennyiben azonban az Előfizető e határidőn belül a módosított szolgáltatást **igénybe veszi**, az az ajánlat **elfogadásának** minősül.

6.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítások

6.2.1. Áthelyezés

1. Helyhez kötött szolgáltatásnál az Előfizető kérheti az előfizetői hozzáférési pont **áthelyezését** a Szolgáltató szolgáltatási területén belül (címváltozás). Áthelyezés két földrajzi pont közötti szolgáltatás-áthelyezést jelent, a hozzáférési pont címének módosulásával.
2. Áthelyezési kötelezettség akkor terheli a Szolgáltatót, ha az új hely **ellátási területen** van és az Előfizetőnek nincs **lejárt díjtartozása**. Ellátási területen kívüli igényre a Szolgáltató ajánlatot tehet, de szerződésmódosítási kötelezettség nem terheli.
3. A hiánytalan kérelem beérkezésétől számított **15 napon belül** a Szolgáltató megvizsgálja a teljesíthetőséget és írásban értesít, hogy
 - a) az igényt elfogadja és legkésőbb **30 napon belül**, vagy az Előfizető által megjelölt későbbi – de legfeljebb **3 hónapon belüli** – időpontban teljesíti; vagy
 - b) az igényt **műszaki okból elutasítja**; vagy
 - c) az igényt **lejárt díjtartozás** miatt elutasítja (a tartozásra adott, legalább 30 napos póthatáridő eredménytelen leteltét követően).
4. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az új helyen történő áthelyezés teljesítéséig a szolgáltatás **szünetel**; erre az időszakra **díj nem számítható fel**.
5. Ha az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét **visszavonja**, és az **eredeti állapot** visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató teljesíti, ha a helyiség az Előfizető rendszeres használatában áll. Visszavonás vagy elutasítás esetén a meglévő szerződés az **eredeti hozzáférési ponton** marad hatályban.
6. Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői szerződést **módosítják**. Az áthelyezésért a Díjszabás szerinti **áthelyezési díj** fizetendő; szükséges helyszíni munkák költsége felszámítható (a munkaelvégzési nyilatkozat igazolja).
7. **Kötbér:** a Szolgáltató az általa vállalt áthelyezési határidő elmulasztása esetén **naponként az áthelyezési díj egyharmadát** fizeti kötbérként.
8. Ha az Előfizető az áthelyezéssel **egyidejűleg átírást** is kér, a Szolgáltató előbb az átírási kérelmet bírálja el; az áthelyezés teljesítési határideje az átírás elutasítása vagy teljesítése után indul.

6.2.2. Átírás

1. Az Előfizetői szerződés átírással módosítható, ha az Előfizető **személyében** (a hozzáférési pont helyének változatlanul hagyása mellett) **megállapodás vagy öröklés** miatt változás következik be. A Szolgáltató az átírást teljesíti, vagy elutasításról indokolt értesítést küld az általa vállalt határidőn belül.
2. **Nem minősül átírásnak**, ha csak adatváltozás történik (pl. minőségi nyilatkozat módosítása; társasági átalakulásnál a jogutód folytatja a jogviszonyt).
3. Az átírás alapjául szolgáló tényekről a felek **közös írásbeli nyilatkozatot** tesznek.
4. Feltétel az esetleges **díjtartozás rendezése**. Ezt követően a számlát az új Előfizető fizeti; az elszámolásról a felek külön állapodnak meg.
5. A kérelmet a kívánt időpont előtt legalább **15 nappal** kell benyújtani; időpont hiányában az átírás legkésőbb **15 napon belül** teljesítendő.
6. Ha átírással együtt **áthelyezés** is történik, a teljesítési határidő az áthelyezés szabályai szerint alakul.
7. Díj: Díjszabás szerinti **átírási díj**; **egyéni** → **üzleti** minőségnél a két létesítési díj **különbözete** számítható fel; **üzleti** → **egyéni** irányban díjkülönbözet nem jár vissza.
8. **Lezárt díjcsomag** új Előfizetőre nem írható át; csak értékesítés alatt álló díjcsomagra hajtható végre az átírás.
9. Ha az átírási kérelemmel egyidejűleg **díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltás** is szükséges (technológiai jellemzők változása miatt), a Szolgáltató előbb a csomagváltásról dönt; az átírás határideje ez után indul.

6.2.3. Kétoldalú (közös megegyezéses) módosítás

1. A szerződés közös megegyezéssel bármikor módosítható; ehhez az Előfizető **kifejezett, tevőleges** elfogadó nyilatkozata szükséges (nem minősül elfogadásnak pusztán a szolgáltatás további igénybevétele).
2. Az Előfizető terhére új/kiegészítő szolgáltatás **hallgatással nem rendelhető meg**.
3. A szerződés **időtartamát** érintő módosítás előtt a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt a határozott és határozatlan idő részletes feltételeiről.

6.2.4. Csomagváltás

1. Díjcsomag-módosítást az Előfizető **telefonon vagy írásban (e-mailben)** kérhet.
2. Az új díjcsomag szerinti számlázás az **aktiválás napjától** indul.
3. Csomagváltás **havonta egy alkalommal**, legkésőbb a számlázási időszak kezdete előtt **8 nappal** kérhető.
4. A Szolgáltató megtagadhatja a csomagváltást, ha az **műszakilag nem megvalósítható**, vagy az Előfizetőnek **lejárt díjtartozása** van.
 - a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
 - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a 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.

7 Az Előfizetői szerződés időtartama; megszűnése:

7.1 Az Előfizetői szerződés időtartama

1. Az Előfizetői szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg; ennek hiányában a szerződés határozatlan időre jön létre.
2. A határozott idejű szerződés a határozott idő elteltével megszűnik. A megszűnés előtt legalább 30, legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt közvetlenül (pl. számlaértesítő/számlalevél melléklete, e-mail) tájékoztatja a hátralévő napok számáról és a megszűnés időpontjáról. A felek a határozott idő lejártát követően új, **határozatlan idejű** szerződés feltételeiben állapodhatnak meg.
3. A felek a határozott idő meghosszabbításáról kifejezett, előzetes megállapodással dönthetnek.
4. Feltételes kedvezmények esetén a feltételeket és az elszámolás rendjét az ÁSZF vonatkozó fejezete és mellékletei tartalmazzák.

7.1.1 A szerződés létrejötte – rövid szabályok

1. A szerződés jelenlévők között az Előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatával jön létre; távollévők között a szolgáltatói ajánlat elfogadásának hatályosulásával.
2. Igénybejelentés esetén – ha a szerződéskötésre azonnal nem kerül sor – a Szolgáltató **15 napon belül** értesíti az igénylőt a teljesíthetőségről és megjelöli a szolgáltatásnyújtás megkezdésének legkésőbbi időpontját. A szolgáltatás megkezdésének határidejére és késedelem jogkövetkezményeire a **2.1.1.2.2. pont** irányadó.
3. Elektronikus szerződéskötésnél a Szolgáltató a létrejöttet **48 órán belül** visszaigazolja, a szerződést maradandó módon rögzíti, és az Előfizető számára hozzáférést biztosít.
4. Szóban vagy ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén a Szolgáltató a szerződésről **8 napon belül** írásos összefoglalót küld.
5. Fogyasztó (egyéni előfizető) üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződésnél **14 napon belül** elállhat / azonnali hatállyal felmondhat. Ha a teljesítés megkezdődött, az időarányos díj és a tényleges költség számítható fel.

7.1.2 Adatkezelési hivatkozás

Az adatkezelés és adatbiztonság részletes szabályait a **5. fejezet** és az **Adatkezelési Tájékoztató (5. sz. melléklet)** tartalmazza.

7.1.3 A szerződés kötelező adattartalma

A kötelező adattartalom és a benyújtandó dokumentumok jegyzéke az **Egyedi Előfizetői Szerződés mintában** és az **ÁSZF 1. sz. mellékletében** található.

7.1.4 Üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérések

Az üzleti előfizetőkkel – a hatályos jogszabályok által megengedett körben – a felek egyező akarattal eltérhetnek egyes jogszabályi és ÁSZF-rendelkezésektől. Az eltéréseket az Egyedi Előfizetői Szerződés kifejezetten tartalmazza, és az üzleti előfizető ezeket kifejezett nyilatkozattal fogadja el.

7.2 A szerződés megszűnése és felmondása

7.2.1 A Szolgáltató felmondása

1. A Szolgáltató a **határozatlan idejű** szerződést **60 napos** felmondási idővel bármikor, **indokolás nélkül** felmondhatja.
2. **Rendkívüli felmondásra** jogosult különösen, ha az Előfizető
 - a) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését és a felszólítás kézhezvételétől számított **3 napon belül** nem szünteti meg a jogsértést;
 - b) a hibaelhárításhoz, ellenőrzéshez szükséges hozzáférést nem biztosítja;
 - c) a szolgáltatást jogellenes célra használja;
 - d) a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül továbbértékesíti;
 - e) a 7.2.1.1. szerint felszólítások ellenére **lejárt díjtartozást** nem rendez.
3. A felmondásnak tartalmaznia kell (ha nem rendes felmondás) a felmondás okát, továbbá a felmondási időt és a megszűnés napját. A szerződésszegés megszüntetése a felmondási idő alatt a megszűnést megghiúsíthatja.

7.2.1.1 Felmondás díjnemfizetés miatt

1. Nemfizetés esetén a Szolgáltató két értesítést küld: az elsőben **15 napos** póthatáridőt biztosít; ha a tartozás ezután is fennáll, a szerződés **30 napos** felmondási idővel felmondható.
2. Nem mondható fel, ha
 - a tartozás összege nem haladja meg az egy havi előfizetési díjat (vagy – havi díj hiányában – 10 000 Ft-ot), vagy
 - az Előfizető a díjat vitatja, eljárást kezdeményezett, és a **nem vitatott** díjakat folyamatosan megfizeti.
3. Rendezés esetén a felmondás nem kerül kiküldésre / visszavonásra kerül. A visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

7.2.1.2 Átadott eszközök kezelése

A szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket **30 napon belül**, sértetlen állapotban visszaszolgáltatni; ennek elmulasztása esetén a pótlási értéket köteles megfizetni. Az egyszeri belépési/szerelési díj nem visszatérítendő; a már igénybe vett szolgáltatások díja elszámolásra kerül. A szerződés megszűnése az Előfizető és a Szolgáltató közötti, az eszközökre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti.

7.2.2 Az Előfizető felmondása

1. Az Előfizető a **határozatlan idejű** szerződést bármikor, **indokolás nélkül, 8 napos** felmondási idővel írásban felmondhatja (ügyfélszolgálat, e-mail, postai levél).
2. Az Előfizető **azonnali hatállyal** felmondhat, ha a Szolgáltató súlyosan szerződést szeg, és az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére **15 napon belül** nem orvosolja vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt.
3. Az Előfizető határnapot is megjelölhet (a felmondástól számított **8–30. nap** közé eső időpontra); a Szolgáltató e napon megszünteti a szolgáltatást.
4. A megszűnéskor az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket visszaszolgáltatja; a visszavételt a Szolgáltató igazolja. Egyeztetett leszerelés **egyszer díjmentes**; meghíúsulás esetén kiszállási díj számítható fel.

7.2.3 Egyéb megszűnési okok

A szerződés megszűnik még:

- a) az Előfizető halálával / jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- c) **közös megegyezéssel** (a szerződéskötési formának megfelelő kifejezett nyilatkozattal);
- d) számhordozás / szolgáltatóváltás jogszabály szerinti eseteiben (értesítés legalább 15 nappal korábban).

7.2.4 A felmondás minimális tartalma

A felmondásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia: az Előfizető azonosítói, a megszüntetni kért szolgáltatás megjelölése, a megszűnés kívánt időpontja (ha határnapos felmondás), valamint az Előfizető egyértelmű nyilatkozata a szerződés megszüntetéséről és elérhetősége az esetleges leszerelés egyeztetéséhez.

7.3 Szolgáltatáscsomagok és elemeik megszüntetése

1. Ha egy díjcsomag, opció vagy kiegészítő szolgáltatás megszűnik, a Szolgáltató a hatálybalépést megelőzően **legalább 30 nappal** tájékoztatja az Előfizetőt, és választható alternatívát ajánl fel.
2. Ha a változás az Előfizetőre hátrányos, az Előfizető a hatálybalépésig **díjmentesen felmondhat** (összhangban a 6.1.1. ponttal).

7.4 Szünetmentes szolgáltatóváltás

1. A szünetmentes szolgáltatóváltás célja, hogy az Előfizető szélessávú hozzáférése a váltás alatt is folyamatosan működjön, amennyiben a feltételek fennállnak.
2. A folyamat az Előfizető által kért ütemezés szerint, a vonatkozó jogszabályi és iparági eljárásrendek betartásával, az érintett szolgáltatók együttműködésével történik.

7.5 Adatkezelés és titoktartás – kivonat

(A részletes szabályok: Adatkezelési Tájékoztató – 5. sz. melléklet.)

7.5.1 Adatátadások címzettjei

A Szolgáltató az adatkezelési célhoz szükséges mértékben adatot adhat át:

- a) számlázást, követeléskezelést, forgalomkezelést, ügyféltájékoztatást végző megbízottaknak;
- b) számlázási és forgalmi jogvitákra jogosult szervezeteknek;
- c) nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági és bűnüldöző szervezeteknek;
- d) végrehajtónak.

Az adatátvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

7.5.2 Adatátadás más szolgáltatónak / közös adatállomány

Díjfizetési és szerződésszegési visszaélések megelőzése érdekében átadható/átvehető az Előfizető neve, azonosító adatai és az átadás indoka, illetve közös adatállomány hozható létre, ha:

- a) a szerződést díjtartozás miatt felmondtuk, vagy a szolgáltatást részben/egészben felfüggesztettük;
- b) díjtartozás miatt bírósági/hatósági eljárást kezdeményeztünk, vagy az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- c) az ajánlattevő/Előfizető megtevesztéssel kárt okozott vagy erre törekedett (pl. hamis/hamisított/érvénytelen okmány);
- d) jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok áll fenn.

Az adatátadásról az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatjuk.

7.5.3 A közlések titkossága

A hálózaton továbbított közlések tartalma kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerhető meg; harmadik személy részére nem tehető hozzáférhetővé. Nem nyilvános közlések vétele, közzététele, felhasználása tilos. Kivétel: jogszabály szerinti, jogszerű hozzáférés/megfigyelés; továbbá élet-, testi épség- vagy vagyonelleni fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság az érintett felhasználó **írásbeli kérelmére** a megjelölt időtartamban a kommunikáció tartalmát és résztvevőit megismerheti és rögzítheti.

7.5.4 Érintetti jogok és elérhetőségek

Az érintetti jogok (hozzáférés, helyesbítés, törlés/korlátozás, tiltakozás, panaszjog), a határidők és a kapcsolattartás rendje az **Adatkezelési Tájékoztatóban (5. sz. melléklet)** található.

8 Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták:

8.1 Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

A Szolgáltató technikai-, adminisztratív-, panasz- és hibabejelentő ügyfélszolgálatot működtet. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége az ÁSZF 1. pontban található.

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

8.1.1 Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

8.1.1.1 Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítésének esetei

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

a.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.

b.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja,

- de azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,

- az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.

c.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 3.2. pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 3.2.1 pontjában meghatározott határidőt túllépi.

d.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

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

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

a.) az Előfizetői szolgáltatás hibás működését az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezés (pl. router), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,

b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.

c.) a hibaként bejelentett hiányosság az Előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett Előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,

d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,

e.) a hiba az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,

f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,

g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,

h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította (így különösen ha az ingatlan vagy ingatlanrész nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek), feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

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

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

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

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

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

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

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

8.1.1.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

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

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

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

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

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

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

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

Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt:

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

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

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

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

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

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

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

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

(4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

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

b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1. pontban meghatározott időtartam alatt elhárította,

c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,

d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

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

Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt:

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

A kötbér teljesítése:

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

(2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a

tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

8.1.2 Előfizetői panaszok kezelése

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

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

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

Az ügyfélszolgálaton igénybe vehető szolgáltatások:

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

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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

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

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

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

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

1.1 A kártérítési eljárás szabályai

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

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

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

a.) Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.

b.) Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (2) bekezdésében meghatározott határidőig

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

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

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

1.2.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

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

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

1.2.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás áthelyezési késedelem esetén a 2.4. szerinti kötbérfizetési kötelezettség terheli a szolgáltatót.

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

1.2.3 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

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

1.2.4 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbérfizetési kötelezettség

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

1.2.4.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

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

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,

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

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

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

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített 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.

1.2.5 Kötbér fizetés módjai

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

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

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

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

8.2.1.1 Az ügyfélszolgálat működése

- A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon elérhető ügyfélszolgálatot működtet.
- Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérélmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt telefonon és Interneten (e-mail) keresztül is megteheti. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül - hangfelvételenként 1 alkalommal térítésmentesen - rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői panaszokról és hibabejelentésekről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.
- Ha a hangfelvétel tartalmazza a 8.1. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
- A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.
- A Szolgáltató az Előfizetői kérélmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett teljesíti.
- Az Előfizető nyilatkozatainak megtételére és módosítására a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva vagy elektronikus levélben megküldve) jogosult megtenni
- Az Előfizetői szerződést az Előfizető írásban jogosult felmondani
- Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el a Szolgáltató a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és az abban foglaltakról a telefonszolgálatás vagy hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

- Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

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

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

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

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

8.2.1.2 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások között nem szerepel vagy nem értelmezhető.

8.2.2 Jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei, a békéltető testülethez való fordulás joga, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

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

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

8.2.2.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

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

(2) A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 8.2.2.1 (5) pont tartalmazza. ,

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

(4) Amennyiben a kérelmező a (3) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt,

úgy a (3) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

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

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím:1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím:1525 Budapest Pf. 75.

Telefon:(06 1) 457 7100

Telefax:(06 1) 356 5520

E-mail cím:info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos Hivatala

Cím:1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím:1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon:(06 1) 429 8644

Telefax:(06 1) 429 8761

Médiatanács

Cím:1088 Budapest; Reviczky utca 5.

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

Telefax :(06 1) 267 2612

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

Cím:1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

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

Cím:4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon:(06 52) 522 122

Cím:3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon:(06 46) 555 500

Cím:7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon:(06 72) 508 800

Cím:9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon:(06 99) 518 500

Cím:6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon:(06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő:08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek:08:00 - 14:00

8.2.2.2 A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20

Honlap: www.nfh.hu

Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7623 Pécs, Szabadság u. 7.
Telefonszám: 06 72 510 790, 06 72 510 494
Telefonfax: 06 72 510 791
E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
2800 Bárdos László utca 2.
Telefonszám: 06 34 309 303
Telefax: 06 34 309 302
E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Telefonszám: 06 76 481 405
Telefax: 06 76 481 416
E-mail: fogyved_daf_kecskemets@nfh.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Telefonszám: 06 56 513 336
Telefax: 06 56 510 204
E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu
Békés Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.
Telefonszám: 06 66 546 150, 06 66 546 151
Telefax: 06 66 546 140
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Telefonszám: 06 32 511 116
Telefax: 06 32 511 118
E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3530 Miskolc Meggyesalja utca 12
Telefonszám: 06 46 506 071
Telefax: 06 46 506 072
E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Telefonszám: 06 1 329-7017, 06 1 236-3900
Telefax: 06 1 236 3956
E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu
Budapest Főváros Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1052 Budapest, Városház u. 7.
Telefonszám: + 36 1 450 2598
Telefax: 06 1 411 0116
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
Somogy Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.
Telefonszám: 06 82 510 868
Telefax: 06 82 510 661
E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu
Csongrád Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.
Telefonszám: 06 62 541 737
Telefax: 06 62 541 739
E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei
Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: 06 42 500 694
Telefax: 06 42 504 398
E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Telefonszám: 06 22 501 751; 06 22 501 626
Telefax: 06 22 501 627
E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu
Tolna Vármegye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13.
Telefonszám: 06 74 510 414
Telefax: 06 74 510 413
E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022 Győr, Türr István u. 1.
Telefonszám: 06 96 329 244
Telefax: 06 96 329 186
E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu
Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség
9700 Szombathely, Petőfi Sándor utca 8.
Telefonszám: 06 94 505 220, 06 94 505 219
Telefax: 06 94 506 984
E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
Heves Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Telefonszám: 06 36 515 598
Telefax: 06 323 587
E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.
Telefonszám: 06 52 533 924
Telefax: 06 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: 06 88 564 136

Telefax: 06 88 564 139

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi

Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Telefonszám: 06 92 510 530

Telefax: 06 92 510 641

E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

8.2.2.3 A Gazdasági Versenyhivatal

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

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos, elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (06 1) 472 8851

Telefax: (06 1) 472 8905

8.2.2.4 A békéltető testületek

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

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

(06 76) 501 525

(06 76) 501 538

www.bacsbekeltetes.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorosy I. u. 36.

(06 72) 507 150 (06 72) 507 152

www.pecsikamara.hu

Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

(06 66) 324 976 (06 66) 446 354

(06 66) 451 775 (06 66) 324 976

www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

(06 46) 501 091 (06 46) 501 870 (06 46) 501 099

www.bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99

(06 1) 488 2131 (06 1) 488-2186

www.bkik.hu

Csongrád vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

(06 62) 554 250/118 mellék (06 62) 426 149

www.csmkik.hu

Fejér vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

(06 22) 510 310 (06 22) 510 218

www.fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

9021 Győr, Szent István út 10/a.

(06 96) 520 202 (06 96) 520 218

www.gymskik.hu

Hajdú-Bihar vármegyei Békéltető Testület

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

(06 52) 500 749 (06 52) 500 720

www.hbkik.hu

Heves vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

3300 Eger, Faiskola u. 15.

(06 36) 416 660/105 mellék (06 36) 323 615

www.hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

5000 Szolnok, Verseggy park. 8.

(06 56) 510 610 (06 36) 370 005

www.jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

2800 Tatabánya, Fő tér 36.

(06 34) 513 010 (06 34) 316 259

www.kemkik.hu

Nógrád vármegyei Békéltető Testület

3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

(06 32) 520 860 (06 32) 520 862

www.nkik.hu

Pest vármegyei Békéltető Testület

1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.

(06 1) 269 0703 (06 1) 269 0703

www.panaszrendezes.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

7400 Kaposvár, Anna u. 6.

(06 82) 501 000 (06 82) 501 046

www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

(06 42) 311 544 (06 42) 420 180 (06 42) 311 750

www.szabkam.hu/hu/bekeltet-testulet

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

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

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

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

8.2.2.5 A bíróság

- (1) Az Előfizető Előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.
- (2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

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

9 A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.

Szolgáltató nem fejleszt speciális és nem speciális informatikai eszközöket/szoftvereket. Fogyatékossgal élő Előfizetőinknek az alábbiakban kigyűjtött gyógypedagógiai, egyesületi és speciális alapítványi ajánlásokat mutatjuk be. Ezen bemutatott segédeszközök és segédszoftverek működésével kapcsolatban Társaságunk garanciákat nem vállal, forgalmazásukkal nem foglalkozik.

9.1 Látássérült embereket segítő segédeszköz-szoftverek

„JAWS for Windows – a professzionális képernyőolvasó program

A beszélő számítógép a tanulásban, munkavállalásban, a szabadidő hasznos eltöltésében, a mindennapi élet megkönnyítésében óriási segítséget jelent a vak és a gyengénlátó emberek számára.

MAGic – a professzionális képernyőnagyító program

A MAGic képernyőnagyító program a képernyőn látható tartalom felnagyításával teszi a gyengénlátó emberek számára kényelmessé a számítógép-használatot. E szoftver beállításai igényre szabhatók, lehet benne változtatni a

nagyítás nagyságát, a szíkontrasztot, az egyes képernyőtartalmak különböző színnel történő kiemelését és más-más mértékű nagyítását. A szoftver rendelkezik beszéd-támogatással is, ez megkönnyítheti a hosszabb szövegek olvasását. A MAGic program esetében is rendszeresen írunk ki pályázatot magánszemélyek, és a gyengénlátó és vak embereket segítő intézmények számára.”

(forrás: **Informatika a Látássérültekért Alapítvány**, röviden az INFOALAP, www.infoalap.hu)

9.2 Mozgássérült embereket segítő segédeszköz-szoftverek és hardverek

„A mozgássérült emberek életében is minőségi változást hozott a számítógép és internet. Speciális számítógépes programokkal lehetővé vált, hogy képesek legyenek a számítógépet használni azoknak is, akiknek nehézséget jelent a billentyűzet vagy az egér használata.

A Joymouse egy olyan alkalmazás, amely az egeret helyettesíti joystick-kal.

A Head Mouse „fejegér” az ELTE Neurális Információfeldolgozási Csoport (NIPG) fejlesztése. Kamera segítségével a kurzort a fejmozdulatokkal lehet irányítani, kattintani pedig kacsintással lehet. Ezzel az alkalmazással a súlyos mozgássérült személy is viszonylag kényelmesen tud akár a neten is „szörfözni”.

A fejegér továbbfejlesztett változata a Mousence program, amely szintén a NIPG fejlesztése, ami már tableteken, okos telefonokon is működő alkalmazás. A kurzor szintén a fejmozgatásával irányítható, kattintani pedig egy bizonyos ideig az adott pontra való nézéssel, fixálással lehet”

(forrás: **Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógusképző Kar, Az IKT alkalmazása a gyógypedagógiában** Írta: Szili Katalin, http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/az_ikt_alkalmazasa_a_gyogypedagogiaban_V2/93_mozgssrletek.html)

9.3 Felügyeleti szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az internet a nem csak az új ismeretek végtelen tárháza, hanem számos veszélyt rejt magában. Ezen veszélyforrásokat egyre többen ismerik fel, és felelős gondolkodásuknak köszönhetően igénylik a technikai segítséget a védelem érdekében.

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

Hogyan működnek ezek a segédszoftverek?

Beállíthatja, mi az, amit nem szeretne, hogy a felhasználó elérjen az interneten. Hogyan? A programok megmutatják, milyen keresőszavak segítségével böngész a felhasználó, 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, időkorlátokat állíthat be.

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

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság közzétett egy dokumentumot az ajánlott szűrőszoftverek és a biztonságos nethasználat 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 felügyeletet, csupán kiegészítik azt!

10 Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése

10.1 Általános rendelkezések

A Szolgáltató az általa nyújtott nyilvánosan elérhető, helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás tekintetében a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvényben foglalt, a szolgáltatásra alkalmazandó akadálymentességi követelményeket figyelembe véve jár el.

Jelen fejezet tartalmazza:

- a) a szolgáltatás általános leírását akadálymentesen hozzáférhető formában;
- b) a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírásokat és magyarázatokat;
- c) annak ismertetését, hogy a szolgáltatás hogyan teljesíti a vonatkozó akadálymentességi követelményeket;
- d) a szolgáltatás akadálymentességi megfelelőségének biztosítására és ellenőrzésére alkalmazott eljárások ismertetését.

10.2 A szolgáltatás általános leírása

A Szolgáltató helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt.

A szolgáltatás célja, hogy az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül csatlakozhasson az internethez, és azon keresztül adatokat küldhessen, fogadhasson, internetes oldalakat és elektronikus szolgáltatásokat érhesse el.

A szolgáltatás az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe.

A Szolgáltató a szolgáltatást az ellátási területen:

- * optikai hozzáférési hálózaton;
 - * vezeték nélküli, mikrohullámú hozzáférési hálózaton
- biztosíthatja.

A szolgáltatás igénybevételéhez villamos energia, megfelelő előfizetői végberendezés, valamint a Szolgáltató által telepített vagy átadott hálózati eszköz működése szükséges.

10.3 A szolgáltatás működésének leírása

A Szolgáltató hálózata adatkapcsolatot biztosít az Előfizető végberendezése és az internet között.

Az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető számítógépet, mobiltelefont, táblagépet, útválasztót vagy más, internetkapcsolat létesítésére alkalmas végberendezést használhat.

A Szolgáltató által biztosított hálózati végberendezés az internet-hozzáférés műszaki biztosítására szolgál. Az Előfizető által használt saját végberendezés akadálymentességi funkcióinak meglétéért és megfelelő beállításáért az Előfizető, illetve a végberendezés gyártója vagy forgalmazója felel.

A szolgáltatás megrendelésére, módosítására, megszüntetésére, a hibabejelentésre és a panaszkezelésre vonatkozó részletes szabályokat jelen ÁSZF megfelelő fejezetei tartalmazzák.

10.4 Az akadálymentességi követelmények teljesítése

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során biztosítja, hogy az általa az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információk:

- * az Előfizető számára érzékelhető és érthető módon álljanak rendelkezésre;
- * világos és közérthető megfogalmazást alkalmazzanak;
- * elektronikus formában történő rendelkezésre bocsátás esetén lehetőség szerint alkalmasak legyenek támogató-segítő technológiával történő használatra;
- * kérés esetén más, az Előfizető számára hozzáférhető formában is rendelkezésre álljanak, amennyiben ez a Szolgáltatótól észszerűen elvárható és nem jelent aránytalan terhet.

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatáson nem alkalmaz olyan műszaki korlátozást, amely önmagában akadályozná az Előfizető saját végberendezésén működő:

- * képernyőolvasó;
- * képernyőnagyító;
- * hangvezérlő;
- * alternatív billentyűzet- vagy egérvezérlő;
- * feliratozó;
- * egyéb támogató-segítő technológia

internetkapcsolaton keresztül történő rendeltetésszerű használatát.

A Szolgáltató által biztosított hálózati végberendezés elsődlegesen az internetkapcsolat műszaki létrehozását szolgálja. Amennyiben a végberendezés kezelőfelülettel rendelkezik, a Szolgáltató az eszköz gyártója által biztosított akadálymentességi tulajdonságokra és kezelési lehetőségekre támaszkodik.

A Szolgáltató nem gyárt és nem fejleszt előfizetői végberendezést vagy támogató-segítő informatikai eszközt. A Szolgáltató által átadott eszköz akadálymentességi funkcióiról az eszköz gyártói dokumentációja alapján ad tájékoztatást.

10.5 Kapcsolattartás és ügyfélszolgálat

Az Előfizető a szolgáltatással, annak igénybevételével, az akadálymentességgel, hibabejelentéssel vagy panasszal kapcsolatban az alábbi módokon léphet kapcsolatba a Szolgáltatóval:

Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés:

+36 76 580 580

Elektronikus levelezési cím:

net@3lan.hu

Levelezési cím:

3LAN Kft.

6000 Kecskemét, Műkerti sétány 29.

Internetes honlap:

<http://www.3lan.hu>

A Szolgáltató az elektronikus levélben érkező megkereséseket a honlapján és jelen ÁSZF-ben meghatározott módon fogadja.

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás működésével vagy az ügyintézással kapcsolatos tájékoztatást közérthető írásbeli formában bocsássa rendelkezésére.

Amennyiben az Előfizető fogyatékosága miatt valamely általánosan alkalmazott kapcsolattartási módot nem tud használni, ezt jelezheti a Szolgáltatónak. A Szolgáltató az adott körülmények figyelembevételével megvizsgálja az észszerűen alkalmazható alternatív kapcsolattartási lehetőséget.

10.6 Dokumentumok hozzáférhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et és annak módosításait elektronikus formában a honlapján közzéteszi.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatást ad:

- * az ÁSZF tartalmáról;
- * a szolgáltatás működéséről;
- * a szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételeiről;
- * a rendelkezésre álló ügyfélszolgálati lehetőségekről;
- * az akadálymentességgel kapcsolatos információkról.

Amennyiben az elektronikus dokumentum az Előfizető által használt támogató-segítő technológiával nem kezelhető megfelelően, az Előfizető ezt a net@3lan.hu elektronikus levelezési címen jelezheti.

10.7 A megfelelőség biztosítása és ellenőrzése

A Szolgáltató a szolgáltatás akadálymentességi követelményeknek való megfelelőségének biztosítása érdekében:

- * figyelemmel kíséri a szolgáltatásra vonatkozó akadálymentességi jogszabályi követelményeket;
- * az ÁSZF-et és az ügyféltájékoztató dokumentumokat szükség szerint felülvizsgálja;
- * kivizsgálja az akadálymentességgel kapcsolatos előfizetői bejelentéseket;
- * indokolt esetben intézkedik a feltárt hiányosság megszüntetése érdekében;
- * a szolgáltatás vagy az ügyintézési folyamat lényeges módosítása esetén megvizsgálja annak akadálymentességi hatásait;
- * a vonatkozó megfelelőségi információkat és dokumentumokat a jogszabályban meghatározott ideig megőrzi;
- * a hatáskörrel rendelkező hatóság megkeresésére rendelkezésre bocsátja a megfelelés igazolásához szükséges információkat.

Az akadálymentességgel kapcsolatos bejelentéseket a Szolgáltató az ügyfélszolgálati, hibabejelentési vagy panaszkezelési eljárásának megfelelően kezeli.

10.8 Aránytalan teher és alapvető módosulás

Amennyiben valamely akadálymentességi követelmény teljesítése a szolgáltatás alapvető jellegének lényeges módosulását eredményezné, vagy a Szolgáltató számára aránytalan terhet jelentene, a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok alapján értékelést végez.

A Szolgáltató az aránytalan teherre vagy a szolgáltatás alapvető módosulására kizárólag a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása és megfelelő dokumentálása esetén hivatkozik.

10.9 Az akadálymentességi tájékoztatás aktualizálása

A Szolgáltató az akadálymentességi követelmények teljesítésére vonatkozó tájékoztatást a szolgáltatás működésének, az alkalmazott technológiának vagy a jogszabályi környezetnek a lényeges változása esetén felülvizsgálja és szükség szerint módosítja.

Az aktuális információk a Szolgáltató honlapján, valamint az ügyfélszolgálat elérhetőségein ismerhetők meg.

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Internet-hozzáférési szolgáltatások

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

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

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

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 Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az Előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), www szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycseré (FTP), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen vagy ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP 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.

-azok a területek, amelyek a szolgáltatónak megfelelő és használható optikai infrastruktúrával rendelkeznek

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

Internet-hozzáférési szolgáltatások

- ☐ Állandó IP cím vagy IP cím tartomány
- ☐ Router használat
- ☐ Domain bejegyzés, Domain fenntartás

Domain regisztrációs szolgáltatások

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

Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3 ,IMAP ,SMTP szolgáltatások

A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok 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.

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 kéréstlen 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 részére érkező 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:

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

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

Vírusszűrés, spamszűrés:

A szolgáltatás célja

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

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

Szerver alapú szolgáltatások

A szolgáltatás leírása

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

WEB-hosztig

A szolgáltatás igénybevételének módja:

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

A szolgáltatás használatának korlátai

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

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

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

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

Minőségi célértékek

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

A rendelkezésre állás mérése

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése a Szolgáltató által üzemeltett belső monitoring rendszer eredményei alapján történik, mely a WEB-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:

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 az Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét a Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló önálló domain szolgáltatás esetén a domain név törlésre kerül, amennyiben az Előfizető a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően írásban nem jelzi hosszabbítási szándékát a 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 az Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét a 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
- Domain átkérés más szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

2. számú melléklet: Minőségi célértékek

Minőségellenőrzés

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

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

Ügyintézésre vonatkozó minőségi célértékek

Hibabejelentő (telefon) szolgálat válaszideje	a) maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	180 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 kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától,	30 nap

	• a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó –válaszlevél elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés 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, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	60%

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi célértékei:

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

A szolgáltatás hibás teljesítésének esetei:

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

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

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

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI MDSL SZOLGÁLTATÁSRA:

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

Megjegyzések:

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

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

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

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

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények MDSL szolgáltatásra:

<i>Díjcsomag neve</i>	<i>Sávszélesség [Mbit/s]</i>	<i>Garantált le/feltöltési sebesség [Mbit/s]</i>
MEGA4	4/1	1/0,5
MEGA6	6/1	1/0,5
MEGA8	8/1	4/0,5
MEGA10	10/1	1/0,5
MEGA15	15/2	7/1
MEGA20	20/4	10/2
MEGA30	30/1	1/0,5
Bussines 5	5/5	1/1
Bussines 10	10/5	5/1
Bussines 20	20/10	10/5
Bussines 30	30/15	10/5
Bussines-up 10	10/5	1/1
Bussines-up 25	25/10	5/1
Bussines-up 50	50/25	10/5
Bussines-up 100	100/50	25/5
Kamera csomag	5/5	1/1

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

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

3. számú melléklet :Etikai Kódex

A Csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások - GPRS igénybevételének etikai szabályai

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

- Nem megengedett kényszerű, 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,
 - tartalma általános társadalmi értékeket, emberi méltóságot sért vagy sérthet (félrevezető, trágár, erőszakos, pornográf, stb. tartalom);
 - az adott módon való küldésével, terjesztésével, nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé- illetve közzétételével, jogszabályba ütköző cselekmény (felbujtás, uszítás, gyűlöletkeltés, szerzői jogok megsértése, stb.) valósul vagy valósulhat meg;
 - tartalma értékesítésre kínált termék, szolgáltatás vagy egyéb dolog tulajdonságairól, tartalmáról, áráról bárkit félrevezethet.
- A Szolgáltató szolgáltatásainak igénybe vételével más(ok) számítógépe(i) és/vagy az azon tárolt adatok illetéktelen használata, igénybe vétele, más(ok) számítógépe(i) működésének illetéktelen befolyásolása illetve ezek kísérlete, így különösen:
 - mások számítógépein, szerverein tárolt vagy használt, nem nyilvánosságnak szánt (magántitkot, üzleti titkot, szolgálati titkot, államtitkot, stb. képező) és/vagy szerzői jogvédelem alatt álló adatok, állományok illetéktelen megtekintése, megszerzése vagy erre irányuló kísérlet;
 - mások számítógépein, szerverein tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy erre irányuló kísérlete;
 - mások számítógépére vagy szerverére kompromittáló vagy az adott gép működését hátrányosan befolyásoló adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete;
 - mások tulajdonát képező, vagy mások által használt számítógépek, illetve azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök, stb.) engedély nélküli felhasználása.
- A Szolgáltató hálózatához mobil szolgáltatás-hozzáférési ponton (mobil telefonon, illetve egyéb mobil távközlő berendezésen, stb.) keresztül csatlakoztatott számítógép szerverként, illetve átjáróként való használata (egynél több felhasználó kiszolgálása; hálózat, illetve egynél több számítógép csatlakoztatása, stb.)
- Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:
 - mások személyhez fűződő jogát sérti (erkölcstelen, obszcén, rágalmozó, kártékony, erőszakos)
 - mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
 - vallási, politikai, faji ellentétet szít,
 - törvénybe ütköző cselekedetre buzdít (jogellenes), vagy

- egyébként jogszabályba ütközik

Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

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

Jogsértő tartalom közzététele

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

4. számú melléklet: Szolgáltatás csomagok és díjak

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

MINDEN SZOLGÁLTATÁSUNKRA VONATKOZÓ ALAP ÉS KIEGÉSZÍTŐ DÍJAK:

	Egyéni Előfizető (bruttó)	Üzleti/Intézményi Előfizető (bruttó)
Fix IP cím	2.500 Ft	1db ingyenes minden további 2.500 Ft
Jellegváltoztatási díj (csomagváltás havonta egy alkalommal)	díjmentes	díjmentes
Átírási és szerződésmódosítási díj (Előfizető adat változás)	3.000 Ft	3.000 Ft
Banki pénztári befizetés díja a 3LAN Kft számlájára	500 Ft	500 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja/eszköz (nem a szolgáltató részéről biztosított, de a hálózatával kompatibilis egyéb Előfizetői eszköz)	15.000 Ft	15.000 Ft
Router programozás (ügyfélszolgálati irodában leadott készülék esetén)	8.000 Ft/db	8.000 Ft/db
Router programozás (Távoli eléréssel)	6.000 Ft/db	6.000 Ft/db
Szolgáltatás áthelyezésének díja (szolgáltatási körzeten belül MDSL)	15.000 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)	10.000 Ft	nem kérhető
Előfizetői hiba miatti kiszállási díj (Kecskemét 30Km belüli körben:	10.000 Ft	10.000 Ft
Előfizetői hibajavítás amennyiben az Előfizető igényli. A hibajavítás megkezdése előtt, minden esetben az Előfizetőt tájékoztatjuk a várható költségekről, és csak kifejezett kérésére, ha más megoldás nem elérhető vállaljuk azt. pl.:az Előfizető számítógépének szoftveres javítása, internet csatlakozás szoftveres beállítása, az Előfizető routerének programozása stb...	8.000 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)	2000 Ft/hónap	3000 Ft/hónap
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 2000 Ft	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 5000 Ft
Hiteles dokumentum igénylési díj	1.000 Ft	1.000 Ft
Korlátozási díj (ügyfélhez rendelt aktuális havi csomag díja)	szolgáltatás havi díja	szolgáltatás havi díja
Visszakapcsolás díja (díjtartozás miatt, korlátozás esetén)	10.000 Ft	10.000 Ft
Számla összegétől eltérő túlfizetés visszautalásának díja	500 Ft	500 Ft
Felszólító értesítés díja (SMS)	1.000 Ft	1.000 Ft
Felszólító levél díja	1.000 Ft	1.000 Ft
Felmondó levél díja	1.000 Ft	1.000 Ft
Router bérlet (100 Mbit/s-es)	1.000 Ft/hó	nem kérhető
Router bérlet (1000 Mbit/s-es)	2.000 Ft/hó-tól	nem kérhető
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja, kártérítés, (Eszköz elvesztése, rongálása, megsemmisülése, eltulajdonítás, kihelyezett eszköz leszerelésének akadályozása.)	85.000 Ft	85.000 Ft

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

Kábelek:

Cat 5e UTP beltéri kábel	200 Ft/m
Cat 5e FTP kültéri	260 Ft/m
Cat 5e FTP feszítős kültéri	360 Ft/m
Patch kábel Cat5e	500 Ft/m

Fém,műanyag szerelvények:

"bajusz" bilincs	1 700 Ft/db
Csőtoldó bilincs kicsi	4.600 Ft/db
Csőtoldó bilincs nagy	5.900 Ft/db
Állvány csavar	600 Ft
Klienseszköz tartó konzol	7.800 Ft/db

Egyéb szerelési anyagok:

Kötegelők,RJ45 csatlakozó dugók stb.	120 Ft/db
Esővédő (műanyag)	6.800 Ft/db

Egyéb szerelés:

Csőállítás (árbóc állítás)	20.000 Ft/db
Plusz csatlakozási végpont kiépítés épületen belül, bekötéskor	12.000 Ft/db
Általános rezsióradíj	9.000 Ft/db

Informatikai szolgáltatások:

Operációs rendszertelepítés (megvásárolt op.)	8.500 Ft/db
Vírusirtás	8.500 Ft/óra
Adatmentés	12.500 Ft/óra
Router programozás	8.000 Ft/db

Informatikai eszközök:

8-portos switch 10/100	6.800 Ft/db
Wireles router helyszínen beüzemelve, programozva	12.000 Ft/db
VOIP adapter	21.500 Ft/db

TOVÁBBI ELŐFIZETŐI ÉS CSATLAKOZÁSI DÍJAKAT AZ ALÁBBI DÍJTÁBLÁZATOK TARTALMAZZÁK

Választható egyéni és üzleti Előfizetői csomagok:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás egyéni:

Választható egyéni MDSL Előfizetői csomagok:	WNET 15	WNET 20	WNET 30
Elérhető maximális le/feltöltési sebesség	16/5 Mbit/s	22/10 Mbit/s	32/10 Mbit/s
Garantált le/feltöltési sebesség	8/2 Mbit/s	10/5 Mbit/s	15/5 Mbit/s
Bruttó havi díj:	7 500 Ft	9 500 Ft	12 500 Ft
Csatlakozási díj	14 990 Ft	14 990 Ft	14 990 Ft
Áraink bruttó árak tartalmazzák az általános forgalmi adót (áfát)			

Választható optikai Előfizetői csomagok:	GO 150	GO 300	GO 1000
Elérhető maximális le/feltöltési sebesség	150/50 Mbit/s	300/75 Mbit/s	1000/1000 Mbit/s
Garantált le/feltöltési sebesség	60/25 Mbits	100/30 Mbits	300/50 Mbits
Bruttó havi díj:	9 500 Ft	10 500 Ft	11 500 Ft
Csatlakozási díj	14.990 Ft	14.990 Ft	14.990 Ft
Publikus fix ip cím igényelhető			
Áraink bruttó árak tartalmazzák az általános forgalmi adót (áfát)			

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás üzleti MDSL:

Egyéb üzleti Előfizetői csomagok (speciális esetekben alkalmazható):	BusinessSYM 10	BusinessSYM 25	BusinessSYM 50	BusinessSYM 100
Elérhető max. letöltési sebesség	10 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s
Elérhető max. feltöltési sebesség	10 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	5 Mbit/s	15 Mbit/s	25 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	5 Mbit/s	5 Mbit/s	5 Mbit/s	5 Mbit/s
Fizetendő nettó havi díj:	15 000 Ft	25 000 Ft	50 000 Ft	100 000 Ft
Egyszeri nettó csatlakozási díj: (sikeres bekötéskor fizetendő)	24 990 Ft	24 990 Ft	24 990 Ft	24 990 Ft
Ingyenes fix IP cím				
Áraink nettó árak, nem tartalmazzák a jelenleg hatályos általános forgalmi adót (áfát)				

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás üzleti GPON:

Egyéb üzleti Előfizetői csomagok (GPON (optikai végpont) esetében alkalmazható. Ingyenes fix IP cím):	Business GO 1000	Business GO 2000
Elérhető max. letöltési sebesség	1000 Mbit/s	2000 Mbit/s
Elérhető max. feltöltési sebesség	1000 Mbit/s	2000 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	300 Mbit/s	300 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	50 Mbit/s	50 Mbit/s
Fizetendő nettó havi díj:	15 000 Ft	20 000 Ft
Egyszeri nettó csatlakozási díj: (sikeres bekötéskor fizetendő)	14 990 Ft	14 990 Ft
Áraink nettó árak, nem tartalmazzák a jelenleg hatályos általános forgalmi adót (áfát)		

Azon 2019 december 31-e előtt szerződött Előfizetőink, akik a kivezetésre kerülő csomagok közül a Mega5 díjcsomagot választották, és azóta csomagmódosítást nem kezdeményeztek, lehetőséget biztosítunk az alábbi díjcsomag választhatóságára. Felhívjuk Előfizetőink figyelmét arra, hogy a jelenleg általánossá vált internetezési és tartalomfogyasztási szokásokhoz mérten kisebb sávszélességgel bír.

Mega6

Elérhető max. letöltési sebesség 6/1 Mbit/s

Elérhető max. feltöltési sebesség 2/1 Mbit/s

Fizetendő havi díj: 5 000 Ft

Kedvezményes havidíj 4 500 Ft

Nem választható üzleti és egyéni Előfizetői csomagok:

(azon Előfizetőink, melyek korábban ezen csomagjaink valamelyikét választották, a továbbiakban is maradhatnak korábbi csomagjaikban. Azonban csomagváltás esetén visszalépni ezen csomagokba már nincs lehetőség.

Nem választható üzleti Előfizetői csomagok:	Business 5	Business 10	Business 20	Business 30	BB5M5M
Elérhető maximális letöltési sebesség	5 Mbit/s	10 Mbit/s	20 Mbit/s	30 Mbit/s	5 Mbit/s
Elérhető maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s	15 Mbit/s	5 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	1 Mbit/s	5 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	2 Mbit/s

Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1 Mbit/s	5 Mbit/s	5 Mbit/s	2 Mbit/s
Fizetendő bruttó havi díj:	12 402 Ft/hó	16 536 Ft/hó	28 937 Ft/hó	37 205 Ft/hó	16 535 Ft/hó

Nem választható egyéni Előfizetői csomagok:	Mega8	Mega15	Mega20
Elérhető maximális le/feltöltési sebesség	8/1 Mbit/s	15/2 Mbit/s	20/4 Mbit/s
Garantált le/feltöltési sebesség	4/0,5 Mbit/s	7/1 Mbit/s	10/2 Mbit/s
Kedvezményes bruttó havi díj:	5 500 Ft	8 500 Ft	10 500 Ft

Egyéb csomagok:

Kizárólag kamerarendszer eléréséhez használható:

Egyéb, speciális Előfizetői csomagok:	<i>NVR_IP Kamera 5/5</i>	<i>BACKUP vonal</i>
Elérhető maximális letöltési sebesség	5 Mbit/s	Alkalmankénti, nem állandó használat esetére, csak biztonsági használatra másik internetszolgáltatás volnal mellé, igény szerint 10-20Mbit/s -5Mbit/s
Elérhető maximális feltöltési sebesség	5 Mbit/s	
Garantált letöltési sebesség	2 Mbit/s	
Garantált feltöltési sebesség	1Mbit/s	
Fizetendő bruttó havi díj:	4 449 Ft/hó	5 000 Ft

Domain szolgáltatások (nettó egyszeri díjak):

Domain végződések	1 éves regisztráció	Hosszabítás	Regisztrátor váltás különdíja	Minimum időszak (év)
.hu	1 800 Ft	1 700 Ft	2 200 Ft	1
.eu	3 900 Ft	3 900 Ft	3 900 Ft	1
.com	7 200 Ft	7 200 Ft	7 200 Ft	1
.net	9 000 Ft	9 000 Ft	9 000 Ft	1
.org	10 200 Ft	10 200 Ft	10 200 Ft	1
.info	14 500 Ft	14 500 Ft	14 500 Ft	1
.at	13 000 Ft	13 000 Ft	13 000 Ft	1
.biz	8 800 Ft	8 800 Ft	8 800 Ft	1
.de	11 000 Ft	11 000 Ft	11 000 Ft	1
.in	5 000 Ft	5 000 Ft	-	1
.us	4 900 Ft	4 900 Ft	4 900 Ft	1
.ws	7 200 Ft	7 200 Ft	-	1
.cc	8 800 Ft	8 800 Ft	8 800 Ft	1

Webhosting (nettó éves díjak):

Csomag	TH 5	TH 15	TH 25	TH 35
Tárterület	5 GB	15 GB	25 GB	35 GB
E-mail cím *minden további e-mail cím 200 Ft+Áfa/Db/hó	10 db	120 db	400 db	600 db
E-mail tárhely	tárhely erejéig	tárhely erejéig	tárhely erejéig	tárhely erejéig
Ftp	van	van	van	van
MySQL/PostgreSQL, PHP, PYTHON, CGI	5 db	10 db	20 db	80 db
Korlátlan számú aldomain	van	van	van	van
Web forgalom statisztika	van	van	van	van
SMTP, POP3, IMAP	van	van	van	van
Webmail	van	van	van	van
Ügyfél oldali web alapú e-mail adminisztráció	van	van	van	van
Korlátlan számú e-mail alias	van	van	van	van
Vírus és SPAM szűrés	van	van	van	van
Fizetendő nettó éves díj:	8 000 Ft+Áfa/év	20 500 Ft+Áfa/év	30 000 Ft+Áfa/év	45 000 Ft+Áfa/év

5. számú melléklet: tájékoztató az adat- és titokvédelemről

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

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

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

Jogsabályi háttér

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

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

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

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

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

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

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

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

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételel 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 nincs szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

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

Az adatok továbbításának esetei

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

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

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

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

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

A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

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

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

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést 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:

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

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

A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

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

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

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

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

Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

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

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

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

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

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

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

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

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

6. számú melléklet: A felügyeleti szervek címei, telefonszámai

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

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

E-mail cím: info@nmhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: 1-457-7141

Telefax: 1-457-7105

E-mail cím: hfkjh@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 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
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége 6722 Szeged, Kossuth L. 17. 6701 Szeged, Pf. 12. Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739	Kecskeméti Kirendeltség 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. 6001 Kecskemét, Pf. 209. Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416 Békéscsabai Kirendeltség 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. 5601 Békéscsaba, Pf. 284. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140

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

7. számú melléklet Kivezetésre kerülő díjcsomagok

Az alábbi díjcsomagok 2021.05.01-től folyamatosan kivezetésre kerülnek:

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

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

8. számú melléklet A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

- a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás a ÁSZF 2.1. és 2-es és 4. számú mellékletekben található meg.
- b) A Szolgáltató neve és további adatai a ÁSZF 1.1. pontjában található meg.
- c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, a 4. számú mellékletekben található meg.
- d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámlázható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek a 4. sz. mellékletekben leírás található meg, ÁSZ 4.2-es számú pontjában található részletes.
- e) A Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.
- f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a ÁSZF 4.4-es, 5.2.2-es, 4. számú melléklet pontjában található meg.
- g) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás az ÁSZF 2.1.1.2.1. pontjában valamint az ÁSZF 7.2.2,7.2.3, 7.3 pontjában található meg.
- i) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni etikai kódex az ASZF 3. számú mellékletében található.
- j) Az Előfizető szerződés időtartamáról, kapcsolatos tájékoztatás az ASZF 7.1. pontjában található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések az ÁSZF 2.1.1.2.1. pontjában valamint az ÁSZF 7.2.2,7.2.3, 7.3 pontjában található meg.
- k) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 7.1.4 és 5.2. pontjában található meg.
- l) A Szolgáltató digitális adattartalommal összefüggő tájékoztatásban érintett szolgáltatást nem nyújt.
- m) Az Előfizető panasa esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a 8.2. pontjában, illetve az 6. sz. mellékletben található meg.