

LANGATON Hungary Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
egyéni előfizetők részére
helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére

Készült: 2010. augusztus 1.
Utolsó módosítás: 2026. június 30.
Hatálybalépés: 2026. július 30.

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| Tartalomjegyzék..... | 2 |
| Előzetes tájékoztatás | 6 |
| 1. Általános adatok, elérhetőség | 6 |
| 1.1. A szolgáltató neve és címe | 6 |
| 1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei | 7 |
| 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei | 7 |
| 1.4. Internetes honlap címe | 7 |
| 1.5. Általános szerződési feltételek elérhetősége | 7 |
| 1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége | 8 |
| 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei | 8 |
| 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás..... | 8 |
| 2.1.1. Ajánlattétel és megrendelés | 8 |
| 2.1.2. A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről..... | 9 |
| 2.1.3. A megrendelés elutasítása | 9 |
| 2.1.4. Az előfizetői szerződés létrejötte | 9 |
| 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája | 10 |
| 2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei | 10 |
| 2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei | 11 |
| 2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai | 11 |
| 2.4. A teljesítés megkezdése | 12 |
| 2.5. Ajánlatok kezelése, nyilvántartás és adatváltozás | 12 |
| 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma | 12 |
| 3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása | 12 |
| 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe | 13 |
| 3.3. Telefonos szolgáltatások kizárása | 13 |
| 3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e | 13 |
| 3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye..... | 13 |
| 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága | 13 |
| 4.1. Minőségi célértékek | 13 |
| 4.2. Forgalm mérés, forgalomirányítás és nyílt internet..... | 14 |
| 4.3. Hálózatbiztonsági események, fenyegetések és sebezhetőségek | 14 |
| 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei | 15 |
| 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése..... | 15 |
| 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei és feltételei | 15 |
| 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása | 16 |
| 5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei | 16 |
| 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták..... | 17 |
| 6.1. Hibabejelentések kezelése | 17 |
| 6.1.1. Hibabejelentések nyilvántartása | 17 |

| | |
|--|----|
| 6.1.2. Hiba elhárítására vonatkozó eljárás..... | 17 |
| 6.2. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén | 18 |
| 6.3. Előfizetői bejelentések, panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelése | 18 |
| 6.4. Az ügyfélszolgálat működése | 19 |
| 6.5. Telefonos kiegészítő szolgáltatások | 19 |
| 6.6. Jogviták peres és peren kívüli rendezése..... | 19 |
| 6.7. Az előfizetők értesítése..... | 21 |
| 7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér | 21 |
| 7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása..... | 21 |
| 7.1.1. Díjszabás..... | 21 |
| 7.1.2. A számlázás alapja..... | 21 |
| 7.1.3. A számla kiállítása | 22 |
| 7.1.4. Tételes számlamelléklet és részletezés..... | 22 |
| 7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak..... | 22 |
| 7.1.6. Kedvezmények | 22 |
| 7.1.7. Megszűnéssel kapcsolatos díjak | 22 |
| 7.1.8. Módosítási díjak..... | 23 |
| 7.1.9. Szüneteltetési díjak..... | 23 |
| 7.1.10. Korlátozás díjai | 23 |
| 7.1.11. Késedelmi kamat | 23 |
| 7.1.12. Egyéb díjak..... | 23 |
| 7.1.13. Biztosíték | 23 |
| 7.2. Fizetési módokból adódó eltérések | 24 |
| 7.3. Kártérítési eljárás..... | 24 |
| 7.4. Kötbér | 24 |
| 7.4.1. Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésével összefüggésben | 24 |
| 7.4.2. Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben | 25 |
| 7.4.3. Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt | 25 |
| 7.4.4. Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt | 25 |
| 7.4.5. Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelme miatt..... | 25 |
| 7.4.6. Szolgáltatóváltási kompenzáció..... | 25 |
| 8. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás | 25 |
| 8.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás..... | 25 |
| 8.2. Telefonos szolgáltatásokhoz kapcsolódó eljárások | 26 |
| 9. Az előfizetői szerződés időtartama..... | 26 |
| 9.1. A szerződés időtartama és megszüntetésének feltételei | 26 |
| 10. Adatkezelés, adatbiztonság | 27 |
| 10.1. Kezelt adatok fajtái, célja, időtartama | 27 |
| 10.1.1. Számlázási és díjbeszedési adatok..... | 27 |
| 10.1.2. Követeléskezelés..... | 27 |
| 10.1.3. Hatósági és bűnüldözési adatszolgáltatás..... | 27 |
| 10.1.4. Adatátadás más szolgáltatónak és közös adatállomány..... | 28 |
| 10.1.5. Adatátadás közreműködő szolgáltató számára | 28 |

| | |
|--|----|
| 10.2. Adatbiztonság és előfizetői jogok | 28 |
| 10.3. Személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok | 29 |
| 11. Előfizetői nyilatkozatok | 29 |
| 11.1. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat | 29 |
| 11.2. Telefonos nyilatkozatok és értéknövelt szolgáltatások | 29 |
| 11.3. Marketing és közvetlen üzletszerzés | 29 |
| 11.4. Nyilatkozatok módosítása és visszavonása..... | 29 |
| 12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei | 29 |
| 12.1. Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás..... | 29 |
| 12.1.1. Egyoldalú szerződésmódosítás | 30 |
| 12.1.2. Közös megegyezéssel történő módosítás | 30 |
| 12.2. Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás..... | 30 |
| 12.2.1. Áthelyezés | 30 |
| 12.2.2. Adatok módosítása | 31 |
| 12.2.3. Változás az előfizető személyében, átírás..... | 31 |
| 12.3. Szolgáltató általi szerződésmegszakítás..... | 31 |
| 12.3.1. Szolgáltatói rendes felmondás..... | 31 |
| 12.3.2. Szolgáltatói felmondás szerződésszegés miatt | 32 |
| 12.4. Határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi felmondása | 32 |
| 12.4.1. Határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi felmondása | 32 |
| 12.4.2. Határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi felmondása | 32 |
| 12.4.3. Rendkívüli vagy jogszabályon alapuló felmondás az előfizető részéről..... | 33 |
| 12.4.4. Elállás és indokolás nélküli felmondás távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén | 33 |
| 12.5. Egyéb megszűnési esetek..... | 33 |
| 12.5.1. Határozott időtartamú szerződés speciális szabályai | 33 |
| 12.6. Általános szabályok a felmondásra és megszűnésre | 34 |
| 12.7. Leszerelés és szolgáltatói eszközök visszaadása | 34 |
| 13. Az előfizető egyéb kötelezettségei | 34 |
| 13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség | 34 |
| 13.2. Rendeltetésszerű használat | 35 |
| 13.3. Végberendezés és szolgáltatói eszközök | 35 |
| 13.4. Adatváltozás bejelentése | 35 |
| 14. Kiskorúak védelme | 35 |
| 14.1. Szűrőszoftvekre és biztonságos internethasználatra vonatkozó tájékoztatás | 35 |
| 14.2. Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás..... | 36 |
| 15. Műsorterjesztési és kábeltelevíziós szolgáltatások | 36 |
| 16. Akadálymentességi intézkedések fogyatékosággal élő előfizetők számára | 36 |
| 16.1. Akadálymentes tájékoztatás és ügyintézés | 36 |
| 16.2. Szolgáltatói eszközök és beállítások | 36 |
| 1. számú melléklet - Internet-hozzáférési szolgáltatás leírása, földrajzi elérhetősége, minőségi célértékei és díjai | 37 |
| 1.1. A Szolgáltatás leírása | 37 |
| 1.2. Földrajzi elérhetőség és létesíthetőség | 37 |
| 1.3. Előfizetői hozzáférési pont és felelősségi határ | 37 |

| | |
|---|----|
| 1.4. Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata..... | 38 |
| 1.5. Sebességet befolyásoló tényezők | 38 |
| 1.6. Egységes szolgáltatási feltételek..... | 39 |
| 1.7. Listaárak | 39 |
| 2. számú melléklet - Hálózati szolgáltatásminőségi célérték..... | 40 |
| 3. számú melléklet - Hálózathasználati irányelvek..... | 41 |
| 4. számú melléklet - Adatkezelési tájékoztató egyéni előfizetők részére | 42 |
| 5. számú melléklet - Akciók, kedvezmények és hűségidős feltételek..... | 43 |
| 6. számú melléklet - Elállási / felmondási nyilatkozatminta | 44 |

Előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, fogyasztói szerződés esetén a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint az irányadó adatvédelmi és polgári jogi szabályok alapján tájékoztatja az előfizetőt a szerződés lényeges feltételeiről.

Az előzetes tájékoztatás célja, hogy az előfizető a szerződés megkötése előtt közérthető, összehasonlítható és visszakereshető információt kapjon a szolgáltatás tartalmáról, díjáról, időtartamáról, minőségéről, a jogorvoslatokról és a szerződés megszüntetésének feltételeiről.

Az előzetes tájékoztatás nem helyettesíti az egyedi előfizetői szerződést és a szerződés-összefoglalót. Ha az egyedi előfizetői szerződés az előfizető számára kedvezőbb vagy pontosabb feltételt tartalmaz, az alkalmazandó, feltéve hogy jogszabály az eltérést nem tiltja.

| Tájékoztatási elem | Az ÁSZF-ben vagy szerződésben szereplő helye |
|--|--|
| A szolgáltatás lényeges tulajdonságai | 3. fejezet és 1. számú melléklet |
| A Szolgáltató adatai és elérhetőségei | 1.1-1.5. pont |
| Bruttó díjak, egyszeri és rendszeres költségek | 7. fejezet és 1. számú melléklet |
| Szerződés-összefoglaló | 2.1.4. és 2.3. pont |
| Teljesítés megkezdése és létesítési határidő | 2.4. pont |
| Határozott idő, hűség, lejárat tájékoztatás | 9. és 12.5.1. pont |
| Elállás és indokolás nélküli felmondás | 12.4. és 12.5. pont |
| Hibakezelés, panasz, kötbér | 6. és 7.4. pont |
| Békéltető testület, hatósági és bírósági jogorvoslat | 1.6. és 6.6. pont |
| Adatkezelés és adatbiztonság | 10. fejezet és 4. számú melléklet |

A Szolgáltató digitális adattartalmat vagy digitális szolgáltatást a jelen ÁSZF alapján önálló szolgáltatásként nem értékesít; az internet-hozzáférési szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatási keretben értelmezendő.

A kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás szabályai akkor alkalmazandók, ha a Szolgáltató a szolgáltatáson túl terméket értékesít, vagy ilyen kötelezettség jogszabályból ered. A Szolgáltató tulajdonában maradó végberendezések használatára a jelen ÁSZF eszközhasználati szabályai vonatkoznak.

A szerződés megkötéséhez használt távközlő eszköz használatáért a Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül külön díjat nem számít fel.

A Szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó külön magatartási kódexnek nem veti alá magát, de kereskedelmi kommunikációja során a fogyasztóvédelmi és elektronikus hírközlési jogszabályok szerint jár el.

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A jelen ÁSZF alkalmazásában Szolgáltató: LANGATON Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság.

| Adat | Tartalom |
|-------------------|---|
| Cégnév | LANGATON Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság |
| Rövidített cégnév | LANGATON Hungary Kft. |
| Székhely | 1107 Budapest, Fertő utca 8. |
| Cégjegyzékszám | 01-09-352520 |
| Adószám | 14475494-2-42 |
| Főtevékenység | 6110 '25 Vezetékes, vezeték nélküli és műholdas távközlés |
| Képviselő | Kovács Balázs ügyvezető, önálló képviseleti joggal |

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Az ügyfélszolgálat az előfizetői szerződés megkötésével, módosításával, megszüntetésével, számlázással, panaszkezeléssel, díjreklamációval és általános tájékoztatással kapcsolatos ügyekben jár el.

Az ügyfélszolgálati elérhetőségek változását a Szolgáltató a honlapján naprakészen közzéteszi. Az elérhetőségek változása önmagában nem minősül az előfizetői szerződés hátrányos módosításának, ha az előfizető jogait érdemben nem érinti.

| Csatorna | Elérhetőség |
|----------------------|---|
| Ügyfélszolgálati cím | 1107 Budapest, Fertő utca 8. |
| Nyitvatartás | munkanapokon 9:00-16:00 |
| Telefon | +36 (1) 881-6482 |
| E-mail | ugyfelszolgalat@langaton.eu |
| Honlap | https://langaton.eu |

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

A hibabejelentő a szolgáltatás működésével, minőségével, elérhetőségével és a szolgáltatói eszközök üzemképességével kapcsolatos bejelentéseket fogadja.

A hibabejelentés akkor tekintendő megtettnek, amikor a Szolgáltató rendszerében az előfizető azonosítására alkalmas adatokkal, az érintett szolgáltatás vagy végpont megjelölésével és a hiba leírásával rögzíthető.

| Hibabejelentési mód | Elérhetőség |
|-------------------------|--|
| Telefonon | +36 (1) 881-6482 |
| E-mailben | ugyfelszolgalat@langaton.eu |
| Személyesen | 1107 Budapest, Fertő utca 8., munkanapokon 9:00-16:00 |
| Elektronikus ügyintézés | a Szolgáltató honlapján közzétett aktuális csatornákon |

1.4. Internetes honlap címe

A Szolgáltató internetes honlapja: <https://langaton.eu>. A honlapon érhetők el különösen az aktuális ÁSZF, az adatkezelési tájékoztató, az ügyfélszolgálati elérhetőségek, hirdetmények, díjak, akciós feltételek és a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatók.

A honlapon közzétett információk nem helyettesítik az előfizető részére kötelezően átadandó szerződés-összefoglalót vagy egyedi előfizetői szerződést.

1.5. Általános szerződési feltételek elérhetősége

Jelen ÁSZF a Szolgáltató honlapján, ügyfélszolgálatán és az ügyfélszolgálat által megjelölt elektronikus dokumentumtárban érhető el.

A Szolgáltató az ÁSZF hatályos szövegét úgy teszi közzé, hogy az az előfizetők számára letölthető, tárolható és változatlan formában visszakereshető legyen. Az előfizető kérésére a Szolgáltató az ÁSZF-et elektronikus úton díjmentesen megküldi vagy tartós adathordozón rendelkezésre bocsátja.

Nyomtatott példány kérése esetén a Szolgáltató a díjmellékletben szereplő, indokolt és méltányos költségtérítést számíthatja fel.

1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizető elektronikus hírközlési, fogyasztóvédelmi, adatvédelmi és polgári jogi igényeit a jogszabályban meghatározott szerveknél érvényesítheti.

| Szervezet | Elérhetőség / hatáskör |
|--|---|
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság | 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.; levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.; telefon: +36 (1) 468-0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap: https://www.nmhh.hu |
| Média- és Hírközlési Biztos | 1088 Budapest, Reviczky utca 5.; levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.; honlap: https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos |
| Fogyasztóvédelmi hatóság | Az előfizető lakóhelye vagy a Szolgáltató székhelye szerint illetékes kormányhivatal; az aktuális elérhetőségek a kormányhivatalok honlapján érhetők el. |
| Békéltető testület | A fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület; országos tájékoztató: https://bekeltetes.hu |
| Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság | 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; honlap: https://www.naih.hu |
| Bíróság | Az általános hatásköri és illetékességi szabályok szerint. |

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés megkötését az előfizető megrendelése, ajánlatkérése vagy a Szolgáltató ajánlatának elfogadása előzheti meg. A szerződés személyesen, írásban, elektronikus úton, telefonon vagy a Szolgáltató által biztosított elektronikus felületen köthető meg, ha az adott szerződéskötési mód megfelel a jogszabályi követelményeknek.

A Szolgáltató a megrendelés teljesíthetőségét műszaki, jogi, ingatlanhasználati, hálózatbiztonsági és gazdaságossági szempontból vizsgálja. A helyhez kötött vezeték nélküli szolgáltatás sajátossága, hogy a tényleges kiépíthetőség függhet a rálátástól, zavarviszonyoktól, áramellátástól, tartószerkezettől, bejutástól és az ingatlan tulajdonosi vagy társasházi feltételeitől.

A Szolgáltató nem követelhet díjat vagy ellenszolgáltatást olyan szolgáltatásért, termékért vagy elektronikus hírközlő eszközért, amelyet az előfizető nem rendelt meg. Az ajánlat elfogadása csak az előfizető kifejezett, tevőleges magatartása alapján állapítható meg.

2.1.1. Ajánlattétel és megrendelés

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot, illetve megrendelést a leendő előfizető, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén törvényes képviselője, illetve meghatalmazottja teheti meg a Szolgáltató részére.

A megrendelés a Szolgáltató részére különösen elektronikus levélben, telefonon, postai úton, személyesen, illetve a Szolgáltató honlapján vagy más elektronikus felületén keresztül tehető meg, amennyiben az adott csatorna a Szolgáltató által elérhetőként közzétételre került.

A megrendelésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2. pontban meghatározott előfizetői adatokon túl legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- az előfizetői hozzáférési pont létesítésének pontos helyét, különösen a telepítési címet;
- az igényelt internet-hozzáférési szolgáltatási csomag vagy egyedi ajánlat megjelölését;
- az előfizetői szerződés kért időtartamát, ha a megrendelő határozott időtartamú szerződést kíván kötni;
- a választott vagy kért díjfizetési módot és díjfizetési gyakoriságot;
- a kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámot és elektronikus levelezési címet;
- a létesítéshez szükséges műszaki vagy ingatlanhasználati információkat, ha azok a megrendeléskor ismertek, így különösen a bejutásra, áramellátásra, tartószerkezetre, társasházi vagy tulajdonosi hozzájárulásra vonatkozó információkat.

A természetes személy megrendelő a megrendeléskor nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül kívánja igénybe venni. Ha a megrendelő a szolgáltatást gazdasági, szakmai, intézményi vagy szervezeti célra kívánja igénybe venni, a Szolgáltató üzleti előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je alkalmazandó.

A megrendelő köteles a megrendelés során valós, pontos és teljes adatokat megadni. A valótlan, hiányos vagy pontatlan adatszolgáltatásból, illetve az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő késedelemért, sikertelen létesítésért, többletköltségért vagy kárért a megrendelő, illetve az előfizető felel.

A Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően megvizsgálja, hogy a megrendelés tartalmazza-e a szerződéskötéshez és a műszaki teljesíthetőség vizsgálatához szükséges adatokat. Ha a megrendelés hiányos, ellentmondásos, az előfizető azonosítására nem alkalmas, vagy a műszaki teljesíthetőség vizsgálatához szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató - amennyiben ez a megadott kapcsolattartási adatok alapján lehetséges - a megrendelés beérkezésétől számított 5 napon belül határidő tűzésével felhívja a megrendelőt a hiányok pótlására.

Hiánypótlás esetén a megrendelés időpontjának a hiánytalan, a szerződéskötéshez és a műszaki vizsgálatához szükséges adatokat tartalmazó megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezése minősül.

A megrendelés önmagában nem hozza létre az előfizetői szerződést. A szerződés létrejöttére a jelen ÁSZF 2.1.4. pontja irányadó.

2.1.2. A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó hiánytalan igénybejelentést, illetve megrendelést követően - ha az előfizetői szerződés megkötésére a megrendeléssel egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti a megrendelőt arról, hogy

- a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját; vagy
- b) az igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az igény teljesíthetőségének vizsgálata során jogosult műszaki felmérést végezni, illetve a megrendelőtől a teljesíthetőség megítéléséhez szükséges további adatot, nyilatkozatot vagy hozzájárulást kérni. Ha a megrendelés hiányos, ellentmondásos vagy a műszaki vizsgálatához szükséges adatokat nem tartalmazza, a hiánypótlásra a 2.1.1. pont szabályai irányadók.

Ha a Szolgáltató az igényt csak a megrendelő által kért feltételektől eltérő műszaki feltételekkel, eltérő szolgáltatási csomaggal, eltérő díjjal vagy eltérő kezdési időponttal tudja teljesíteni, erről a megrendelőt tájékoztatja. Az eltérő feltételek közlése a Szolgáltató részéről új vagy módosított ajánlatnak minősül, amely alapján az előfizetői szerződés csak a megrendelő kifejezett elfogadásával jön létre.

Az igény elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja a megrendelőt az elutasítás tényéről és fő okáról. Az elutasítás különösen akkor lehet indokolt, ha a szolgáltatás az adott címen műszakilag nem létesíthető, a szükséges ingatlanhasználati vagy tulajdonosi feltételek nem biztosítottak, a megrendelő az azonosításhoz vagy műszaki vizsgálatához szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, vagy a szerződéskötés jogszabályba, hatósági rendelkezésbe vagy a Szolgáltató hálózatbiztonsági követelményeibe ütközne.

2.1.3. A megrendelés elutasítása

A Szolgáltató a megrendelést különösen akkor utasíthatja el, ha

- a) a szolgáltatás az adott címen műszakilag nem valósítható meg;
- b) a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági, ingatlan tulajdonosi, társasházi vagy egyéb jogszervi akadálya van;
- c) a telepítés vagy létesítés ésszerű költséghatárok mellett nem valósítható meg;
- d) a megrendelő az azonosításhoz, a szerződéskötéshez vagy a műszaki teljesíthetőség vizsgálatához szükséges adatokat, nyilatkozatokat vagy hozzájárulásokat nem adja meg, illetve nem igazolja;
- e) a megrendelőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt, esedékes és nem vitatott tartozása áll fenn;
- f) a megrendelőnek a Szolgáltatóval fennálló korábbi előfizetői szerződését a megrendelést megelőző 6 hónapon belül jogszabályban vagy az ÁSZF-ben meghatározott, az előfizető szerződésességén alapuló felmondási ok miatt a Szolgáltató felmondta;
- g) a megrendelő szerződéskötési vagy szolgáltatás-igénybevételi célból a Szolgáltatót lényeges körülmény tekintetében megtévesztette, vagy ennek kísérlete megállapítható;
- h) a megrendelés teljesítése jogszabályba, hatósági határozatba, hálózatbiztonsági követelménybe vagy harmadik személy jogába ütközne.

Ha a Szolgáltató más elektronikus hírközlési szolgáltatótól vagy közös adatállományból származó adat alapján kívánja a megrendelést elutasítani, erre kizárólag akkor kerülhet sor, ha az adat kezelése és felhasználása az Eht. és az adatvédelmi szabályok alapján jogszervi, az adat az elutasítás szempontjából releváns, és a megrendelő számára biztosított a jogorvoslat vagy az adat vitatásának lehetősége.

Elutasítás esetén a Szolgáltató tájékoztatja a megrendelőt az elutasítás tényéről és fő okáról. A Szolgáltatót jogszabály eltérő rendelkezése hiányában nem terheli általános szerződéskötési kötelezettség.

2.1.4. Az előfizetői szerződés létrejötte

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, jelen ÁSZF-ből, az alkalmazandó melléletekből, az előzetes tájékoztatásból, a szerződés-összefoglalóból, valamint a felek által kifejezetten a szerződés részévé tett egyéb dokumentumokból áll.

Az előfizetői szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

- a) jelenlévők között, különösen ügyfélszolgálati helyiségben vagy helyszíni szerződéskötés során, az egyedi előfizetői szerződés felek általi aláírásával;
- b) írásbeli távollévők közötti szerződéskötés esetén az előfizető által aláírt egyedi előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével és a Szolgáltató általi elfogadásával;
- c) elektronikus szerződéskötés esetén a Szolgáltató által biztosított elektronikus szerződéskötési folyamat lezárásával, ha az előfizető a szerződéses feltételeket, az előzetes tájékoztatást és a szerződés-összefoglalót megismerte, és szerződéskötési nyilatkozatát egyértelműen megtette;
- d) elektronikus aláírással történő szerződéskötés esetén az egyedi előfizetői szerződés felek általi elektronikus aláírásával;
- e) jogszabály által megengedett esetben ráutaló magatartással, a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével vagy más, a szerződéskötési szándékot egyértelműen kifejező magatartással.

Írásbeli vagy elektronikus szerződéskötés esetén a Szolgáltató az előfizető részére a szerződés létrejöttét igazolható módon visszaigazolja, és az előfizető rendelkezésére bocsátja az egyedi előfizetői szerződés, az ÁSZF, a szerződés-összefoglaló és az alkalmazandó mellékletek példányát vagy tartós adathordozón elérhető változatát.

Az egyedi előfizetői szerződés és a szerződés-összefoglaló az előfizető konkrét szolgáltatási csomagját, díját, időtartamát, telepítési címét, kapcsolattartási adatait, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt és esetleges kedvezményét tartalmazza. Ezek hiányában a szerződés nem tekinthető megfelelően meghatározottnak.

Ha a szerződés-összefoglalót technikai okból nem lehet a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, a szerződés csak akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott szerződés-összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötési szándékát megerősíti.

Határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez a Szolgáltató az alábbi adatokat kérheti, amennyiben azok az adott szerződéskötési, számlázási, létesítési vagy szolgáltatásnyújtási helyzetben alkalmazandók:

- a) az előfizető neve;
- b) az előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye;
- c) az előfizető számlázási címe, ha az eltér a lakóhelytől vagy tartózkodási helytől;
- d) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye, vagyis a telepítési cím;
- e) természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje, valamint anyja születési neve;
- f) az előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei, így különösen értesítési címe, telefonszáma, mobiltelefonszáma és e-mail címe;
- g) a kapcsolattartó személy neve és elérhetősége, ha a kapcsolattartó nem azonos az előfizetővel;
- h) a választott díjfizetési mód és díjfizetési gyakoriság;
- i) bankszámlaszám kizárólag akkor, ha az adott fizetési vagy visszafizetési mód teljesítéséhez szükséges, különösen csoportos beszedési megbízás vagy visszautalás esetén;
- j) az igényelt szolgáltatási csomag, az előfizetői szerződés kért időtartama és a szolgáltatás megkezdéséhez szükséges alapvető szerződéses adatok;
- k) a létesítéshez szükséges műszaki és ingatlanhasználati adatok, így különösen a bejutásra, áramellátásra, tartószerkezetre, rálátásra, belső hálózatra, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulásra, valamint műszaki kapcsolattartásra vonatkozó adatok.

Korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen előfizető esetén, ha a szerződés megkötéséhez jogszabály alapján törvényes képviselő vagy gondnok közreműködése szükséges, a Szolgáltató kérheti a törvényes képviselő vagy gondnok nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, számlázási címét, kapcsolattartási adatait, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési nevét, valamint képviseleti jogosultságának igazolását.

Meghatalmazott útján történő eljárás esetén a Szolgáltató kérheti a meghatalmazott nevét, kapcsolattartási adatait, azonosításához szükséges adatait, valamint a meghatalmazás igazolását.

A Szolgáltató az előfizetőtől kizárólag olyan adatot kérhet, amely a szerződés megkötéséhez, teljesítéséhez, számlázáshoz, díjfizetéshez, hibaelhárításhoz, panaszkezeléshez, jogi igényérvényesítéshez, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez vagy a szolgáltatás létesítéséhez szükséges. Az adatkezelés részletes szabályait az adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a szerződés létrejötte, a szükséges műszaki feltételek fennállása, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése, a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök rendeltetésszerű üzemeltetése, valamint az előfizető együttműködése.

A szolgáltatás a szerződésben meghatározott telepítési címen vehető igénybe. A szolgáltatás más címre történő átvitele áthelyezésnek minősül, amelyet az előfizető külön kezdeményezhet, és amelynek teljesíthetősége műszaki felméréstől függ.

A szolgáltatás használatához az előfizető részéről megfelelő villamos betáplálás, telepítési hely, belső hálózat, Ethernet interfésszel rendelkező végberendezés, valamint szükség szerint router vagy tűzfal szükséges. Az előfizető saját hálózatának kialakítása és üzemeltetése az előfizető feladata.

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés létrejötte, a szolgáltatás létesítéséhez szükséges műszaki feltételek fennállása, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése, valamint az előfizető együttműködése a létesítésben és a szolgáltatás rendeltetésszerű használatában.

Az előfizető a szolgáltatást saját maga és háztartása részére, az előfizetői szerződésben meghatározott telepítési címen, illetve előfizetői hozzáférési ponton veheti igénybe. A szolgáltatás más címre történő átvitele vagy más helyen történő igénybevétele csak a Szolgáltatóval kötött szerződésmódosítás, áthelyezés vagy új előfizetői szerződés alapján lehetséges.

A szolgáltatás harmadik személy részére történő továbbértékesítése, nyilvános hálózati szolgáltatásként történő nyújtása, üzletszerű megosztása vagy az előfizetői hozzáférési ponton kívüli továbbítása a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem megengedett.

A háztartáson belüli Wi-Fi vagy vezetékes megosztás megengedett, ha az nem minősül üzletszerű továbbértékesítésnek, nem sérti a jelen ÁSZF-et, a Hálózathasználati irányelveket, harmadik személy jogait, és nem veszélyezteti a szolgáltatás vagy a hálózat biztonságát.

A Szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat vagy ellenszolgáltatást olyan szolgáltatásért, termékért vagy elektronikus hírközlő végberendezésért, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett jognyilatkozattal vagy más egyértelmű, tevőleges magatartással elfogadta.

Az előfizető a szolgáltatást kizárólag jogszerű célra, rendeltetésszerűen, a vonatkozó jogszabályokkal, az előfizetői szerződéssel, jelen ÁSZF-fel és a Hálózathasználati irányelvekkel összhangban használhatja.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján helyhez kötött vezeték nélküli, Wi-Fi / rádiós technológián alapuló internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt. A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató mindenkor lefedettségi területén, ezen belül Budapest egyes kerületeiben, valamint a Szolgáltató által egyedileg megjelölt vagy egyedi felmérés alapján kiépíthető agglomerációs végpontokon vehető igénybe. A földrajzi elérhetőség részletes szabályait, illetve az aktuális szolgáltatási területeket az 1. számú melléklet, a Szolgáltató honlapja vagy az egyedi műszaki felmérés tartalmazza.

A lefedettségi tájékoztatás előzetes jellegű. A szolgáltatás tényleges létesíthetősége minden esetben az adott telepítési cím egyedi műszaki vizsgálatától függ. A Szolgáltató az igényt akkor tudja teljesíteni, ha az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltatói végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági, ingatlanulajdonosi, társasházi vagy egyéb létesítési akadályai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás létesíthetőségét és minőségét különösen befolyásolhatja a rádiós rálátás, a frekvenciakörnyezet, más WLAN vagy rádiós rendszerek működése, az épület elhelyezkedése és szerkezete, a felszerelési pont alkalmassága, az áramellátás, a bejutás biztosítása, valamint az ingatlan tulajdonosi vagy társasházi feltételei.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt, a szolgáltatás rendelkezésre állási feltételei mellett jogosult a szolgáltatást igénybe venni, és a Szolgáltató által biztosított előfizetői interfészhez az alapvető műszaki követelményeknek megfelelő saját elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az előfizető saját routeréből, belső hálózatából, beltéri Wi-Fi lefedettségéből, saját végberendezéséből, szoftveréből, harmadik fél hálózatából, internetes céloldalból, valamint a Szolgáltató érdekkörén kívül eső rádiós vagy környezeti zavarokból eredő minőségromlásért.

2.4. A teljesítés megkezdése

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont létesítését, illetve a szolgáltatás nyújtását az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időpontban, ennek hiányában legfeljebb az előfizetői szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül kezdi meg, ha a felek az előfizetői szerződésben ennél későbbi időpontban nem állapodnak meg.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt a vállalt időpontban nem lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában. Az előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül különösen, ha a szükséges bejutás, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulás, áramellátás, tartószerkezet, telepítési hely, kapcsolattartás vagy más, a létesítéshez szükséges feltétel nem biztosított.

Ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében, ingatlanán vagy az előfizető által biztosítandó helyszínen végezhető el, és a kiépítés csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem végezhető el, a létesítési határidő az akadály fennállásának időtartamával meghosszabbodik.

A kiépítést és üzembe helyezést a Szolgáltató vagy a Szolgáltató megbízásából eljáró alvállalkozó végezheti. A kiépítés és az üzembe helyezés megtörténtét a Szolgáltató vagy alvállalkozója jegyzőkönyvben, munkalapon vagy más igazolható módon rögzítheti. Az előfizető köteles a kiépítés és üzembe helyezés tényét és időpontját rögzítő dokumentum aláírásában vagy elektronikus visszaigazolásában együttműködni, ha a dokumentum valós adatokat tartalmaz.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, az előfizető az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a Szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető részére, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.

A szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme esetén az előfizetőt az elállási jogtól függetlenül a jogszabály szerinti kötbér is megilletheti.

2.5. Ajánlatok kezelése, nyilvántartás és adatváltozás

A Szolgáltató a megrendeléseket, ajánlatokat, hiánypótlásokat, szerződéskötési nyilatkozatokat, szerződés-összefoglalókat, egyedi előfizetői szerződéseket és a szerződéskötéshez kapcsolódó egyéb dokumentumokat a jogszabályban meghatározott módon és ideig kezeli, illetve őrzi. A nyilvántartás célja különösen a megrendelés megtételének, a szerződés létrejöttének, tartalmának, módosításainak, teljesítésének, megszűnésének és az előfizetői jogok gyakorlásának igazolása.

A Szolgáltató az ajánlatokat és megrendeléseket a jelen ÁSZF 2.1.1-2.1.4. pontjai szerint kezeli, vizsgálja meg, tartja nyilván, fogadja el vagy utasítja el.

A megrendelő, illetve az előfizető köteles a megrendeléskor, a szerződéskötéskor és a szerződés fennállása alatt valós, pontos és teljes adatokat közölni. A megrendelő, illetve az előfizető köteles a személyét, azonosítását, számlázását, kapcsolattartását, fizetési módját, telepítési címét, a szolgáltatás létesítését vagy teljesítését érintő adatváltozást a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.

A bejelentési kötelezettség kiterjed különösen a név, lakcím vagy tartózkodási hely, számlázási cím, értesítési cím, e-mail cím, telefonszám, kapcsolattartó személy, fizetési mód, telepítési cím, bejutási lehetőség, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulás, áramellátás, tartószerkezet, illetve a szolgáltatás létesítéséhez szükséges egyéb feltételek változására.

A változásbejelentés elmulasztásából, késedelmes teljesítéséből vagy valótlan adat közléséből eredő sikertelen értesítésért, létesítési késedelemért, többletköltségért vagy kárért a megrendelő, illetve az előfizető felel, ha a következmény az ő érdekkörében merült fel.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján helyhez kötött vezeték nélküli, Wi-Fi / rádiós technológián alapuló internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt egyéni előfizetők részére.

A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internethez az előfizetői szerződésben meghatározott telepítési címen, a Szolgáltató által kiépített vagy biztosított előfizetői hozzáférési ponton keresztül. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, a szerződés-összefoglalóban, jelen ÁSZF-ben, valamint az 1. és 2. számú mellékletben meghatározott sebesség, rendelkezésre állás, műszaki feltételek és földrajzi korlátok mellett vehető igénybe.

A szolgáltatás jogi minősítése internet-hozzáférési szolgáltatás. A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, számozáson alapuló személyközi hírközlési szolgáltatást, nomadikus telefonszolgáltatást, műsorterjesztési vagy kábeltelvíziós szolgáltatást, tárhelyszolgáltatást, e-mail szolgáltatást, VPN szolgáltatást vagy informatikai üzemeltetési szolgáltatást.

A szolgáltatási csomagokhoz tartozó kínált és garantált sebességeket, forgalmi korlátokat, rendelkezésre állást, minőségi célértékeket, földrajzi elérhetőséget, díjakat és egyéb szolgáltatási feltételeket az 1. és 2. számú melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás Budapest egyes kerületeiben, valamint Budaörs, Budakalász és Üröm egyes, saját hálózattal lefedett vagy egyedi műszaki felmérés alapján kiépíthető végpontjain vehető igénybe. A szolgáltatás földrajzi korlátait az 1. számú melléklet, a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás, illetve az adott telepítési címre vonatkozó egyedi műszaki felmérés tartalmazza.

A lefedettség tájékoztatás előzetes jellegű. A tényleges szolgáltathatóságot minden esetben az adott telepítési cím helyszíni vagy műszaki vizsgálata, a rádiós rálátás, a frekvenciakörnyezet, az ingatlan adottságai, a telepítési lehetőségek és a szükséges hozzájárulások megléte határozza meg.

A Szolgáltató az igényt abban az esetben teljesíti, ha az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltatói végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági - így különösen műemlékvédelmi -, ingatlantulajdonosi, társasházi vagy hálózatbiztonsági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

3.3. Telefonos szolgáltatások kizárása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján kizárólag helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt. A jelen ÁSZF alapján a Szolgáltató nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, számozáson alapuló személyközi hírközlési szolgáltatást, tudakozó szolgáltatást, közvetítőválasztást, hívószámhoz kapcsolódó helymeghatározási szolgáltatást, emelt díjas szolgáltatást vagy segélyhívásra alkalmas telefonszolgáltatást.

Az előfizető internetkapcsolaton keresztül használhat harmadik fél által nyújtott kommunikációs alkalmazásokat, de ezek működéséért, segélyhívásra való alkalmasságáért és a hívó helyére vonatkozó adatok továbbításáért a Szolgáltató nem felel, ha nem ő nyújtja az adott szolgáltatást.

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

A szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. A Szolgáltató a szolgáltatást piaci feltételek mellett, az egyedi szerződésben és jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel nyújtja.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont helyét és műszaki meghatározását az 1. számú melléklet, az egyedi előfizetői szerződés vagy az egyedi műszaki dokumentáció tartalmazza.

Főszabály szerint a szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató által biztosított vagy telepített végberendezés ügyfél oldali Ethernet interfésze, kivéve ha az egyedi előfizetői szerződés, az 1. számú melléklet vagy az egyedi műszaki dokumentáció ettől eltérően rendelkezik.

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott saját eszközök, belső kábelezés, router, beltéri Wi-Fi hálózat, számítógép, okoseszköz, szoftver és egyéb végberendezés megfelelő működéséért, beállításáért és biztonságos üzemeltetéséért.

Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy saját eszközei és belső hálózata védett legyen az ésszerűen elvárható informatikai biztonsági kockázatokkal, így különösen vírusokkal, kártékony szoftverekkel, jogosulatlan hozzáféréssel, feltöréssel, kéretlen forgalommal és hálózatbiztonságot veszélyeztető beállításokkal szemben.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Minőségi célértékek

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket, valamint az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó kínált és garantált sebességeket az 1. és 2. számú melléklet tartalmazza, szolgáltatásonkénti, illetve díjcsomagonkénti bontásban.

A Szolgáltató a szolgáltatásminőségi célértékeket az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre vonatkozó szabályok, valamint az általa önként vállalt szolgáltatásminőségi paraméterek figyelembevételével határozza meg.

A minőségi célértékek a Szolgáltató saját hálózatára és a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontig értelmezendők, kivéve ha az egyedi előfizetői szerződés, az 1. számú melléklet vagy az egyedi műszaki dokumentáció ettől eltérően rendelkezik.

A szolgáltatás tényleges sebességét, késleltetését, csomagvesztését és rendelkezésre állását befolyásolhatja különösen az előfizető saját végberendezése, belső hálózata, beltéri Wi-Fi környezete, harmadik fél hálózata, internetes céloldal terheltsége, külső rádiós zavar, frekvenciakörnyezeti változás, időjárási vagy más környezeti hatás, illetve vis maior.

A garantált sebességek és minőségi mutatók mérése a Szolgáltató által alkalmazott mérési elvek, az előfizetői hozzáférési pont műszaki meghatározása, az 1. és 2. számú mellékletben szereplő feltételek, valamint a vonatkozó jogszabályi követelmények szerint történik. A mérés során az előfizető köteles együttműködni, és biztosítani, hogy a mérés eredményét ne az előfizető saját hálózata, saját routere, beltéri Wi-Fi hálózata, végberendezése vagy más, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény torzítsa.

4.2. Forgalmómérés, forgalomirányítás és nyílt internet

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást a nyílt internet-hozzáférésre vonatkozó uniós és magyar szabályokkal, különösen az (EU) 2015/2120 rendelettel összhangban nyújtja. Az előfizető jogosult az internet-hozzáférési szolgáltatáson keresztül információkhoz és tartalmakhoz hozzáférni, azokat terjeszteni, alkalmazásokat és szolgáltatásokat használni, valamint saját választása szerinti, a műszaki és jogszabályi követelményeknek megfelelő végberendezést használni.

A Szolgáltató főszabály szerint nem alkalmaz olyan forgalomirányítási, forgalommenedzselési vagy forgalmómérési eljárást, amely meghatározott tartalmakhoz, alkalmazásokhoz, szolgáltatásokhoz, hálózati protokollokhoz vagy végpontokhoz való hozzáférést kereskedelmi okból blokkolna, lassítana, korlátozna, módosítana, zavarna, rontana vagy hátrányosan megkülönböztetne.

A Szolgáltató által alkalmazott általános hálózatüzemeltetési, forgalmómérési és forgalommenedzsment eljárások célja a hálózat működésének, biztonságának, integritásának, kapacitásgazdálkodásának, hibadetektálásának, hibaelhárításának és a szolgáltatás minőségének fenntartása. Ezek az eljárások rendeltetésszerű működés esetén nem járnak az egyes tartalmak, alkalmazások, szolgáltatások vagy protokollok közötti kereskedelmi alapú megkülönböztetéssel.

A forgalomirányítás átlátható, megkülönböztetésmentes, arányos és a szükséges időtartamra korlátozott lehet különösen hálózatbiztonság, hálózatintegritás, átmeneti vagy rendkívüli hálózati torlódás kezelése, hálózati vagy szolgáltatási hiba elhárítása, jogszabályi kötelezettség teljesítése, illetve bírósági, hatósági vagy más kötelező rendelkezés végrehajtása érdekében.

A Szolgáltató a forgalomirányítás során nem alkalmazhat olyan intézkedést, amely azonos kategóriájú forgalmak között indokolatlanul különbséget tesz, vagy az előfizető nyílt internethez való hozzáférési jogát a szükséges és arányos mértéket meghaladóan korlátozza.

A Hálózathasználati irányelvek megsértése, jogellenes használat, hálózatbiztonságot veszélyeztető forgalom, túlterheléses támadás, rosszindulatú forgalom, kéretlen tömeges üzenetküldés, jogosulatlan hozzáférési kísérlet vagy hatósági kötelezés esetén a Szolgáltató jogosult és szükség esetén köteles a hálózat és a szolgáltatás védelméhez szükséges arányos műszaki intézkedéseket megtenni.

A forgalmómérés és forgalommenedzsment során kezelt adatok körére, céljára és megőrzésére az adatkezelési tájékoztató és a vonatkozó adatvédelmi szabályok irányadók. A Szolgáltató a forgalmi adatokat csak a szolgáltatás nyújtásához, számlázáshoz, hibaelhárításhoz, hálózatbiztonsághoz, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez vagy jogi igényérvényesítéshez szükséges körben kezeli.

4.3. Hálózatbiztonsági események, fenyegetések és sebezhetőségek

Hálózatbiztonsági esemény, fenyegetés, sérülékenység, túlterheléses támadás, rosszindulatú forgalom, jogosulatlan hozzáférés, hálózatintegritást veszélyeztető esemény vagy jogszabályi kötelezettség esetén a Szolgáltató jogosult és köteles a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, egységének és rendeltetésszerű működésének megőrzéséhez szükséges arányos műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni.

Az intézkedés lehet különösen forgalomszűrés, forgalomkorlátozás, érintett port, protokoll vagy hálózati cím ideiglenes korlátozása, hibabehatárolás, előfizetői értesítés, hálózati beállítás módosítása, biztonsági szabály alkalmazása, valamint indokolt esetben a szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése vagy felfüggesztése a jelen ÁSZF és a jogszabályok szerint.

Ha a hálózat egységét, integritását vagy a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, valamint azok várható költségeiről, ha ilyen költség az előfizető oldalán ésszerűen felmerülhet.

A Szolgáltató a fenti tájékoztatásért külön díjat nem kérhet az előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében szükséges, a hálózat egységének, integritásának és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének helyreállítását szolgáló intézkedések megtétele alól.

Az előfizető köteles saját végberendezéseit, routerét, belső hálózatát, Wi-Fi hálózatát, szoftvereit és hozzáférési adatait az ésszerűen elvárható módon védeni, és a Szolgáltató hálózatbiztonsági esemény elhárítása érdekében adott, jogszerű és arányos műszaki utasításaival együttműködni.

Előre nem látható és el nem hárítható külső oknak minősülő, a hálózat biztonságát vagy egységét érintő esemény vagy fenyegetés esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF szünetelésre, korlátozásra vagy felfüggesztésre vonatkozó szabályai szerint járhat el.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető kizárólag olyan saját végberendezést, routert, belső hálózati eszközt, Wi-Fi eszközt, számítógépet, okoseszközt vagy egyéb elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely megfelel az alkalmazandó jogszabályi, hatósági és műszaki követelményeknek, ideértve a megfelelőségre vonatkozó előírásokat is.

Az előfizető által csatlakoztatott végberendezés és belső hálózat nem akadályozhatja, nem zavarhatja és nem veszélyeztetheti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a szolgáltatás biztonságát, a hálózat integritását, más előfizetők vagy felhasználók szolgáltatásának minőségét, illetve harmadik személyek jogait.

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, tulajdonában, használatában vagy fenntartásában lévő végberendezés, router, belső vezetékszakasz, belső hálózat és Wi-Fi hálózat műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során megfelelnek a jogszabályi és hatósági előírásoknak, valamint a szolgáltatás megfelelő minőségben történő igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeknek.

A Szolgáltató jogosult megtagadni, korlátozni vagy feltételhez kötni olyan végberendezés vagy belső hálózati elem csatlakoztatását, amely hálózati zavart, biztonsági kockázatot, jogosulatlan forgalmat, káros interferenciát, szolgáltatásminőség-romlást vagy más előfizetők szolgáltatásának romlását okozza vagy ilyen kockázatot reálisan előidézhet.

A jelen pont megszegése esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF korlátozásra, felfüggesztésre, hibaelhárításra és szerződészegésre vonatkozó szabályai szerint járhat el, ideértve indokolt esetben a szolgáltatás korlátozását vagy az előfizetői szerződés felmondását is.

Az előfizető felel a tulajdonában, használatában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz, belső hálózat, router, Wi-Fi eszköz, elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz meghibásodásából, nem megfelelő beállításából, nem engedélyezett vagy nem megfelelő eszköz csatlakoztatásából, az ellenőrzés vagy hibaelhárítás indokolatlan akadályozásából eredően a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet:

- a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása vagy fejlesztése miatt, ha a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok, azaz vis maior esetén;
- hatósági, bírósági vagy jogszabályon alapuló rendelkezés teljesítése érdekében;
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági vagy közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon;
- az előfizető írásbeli vagy más igazolható módon megtett kérelmére;
- az előfizető érdekkörében felmerülő okból, ha a szolgáltatás nyújtása vagy fenntartása emiatt átmenetileg nem lehetséges.

Tervezett karbantartás, hálózatátalakítás, felújítás vagy csere esetén a Szolgáltató az előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően értesíti. A rendszeres karbantartás miatti szünetelés naptári hónaponként az 1 napot főszabály szerint nem haladhatja meg.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az ÁSZF-ben 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 szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A szolgáltatás az előfizető kérelmére is szünetelhet. Az előfizető által kért szünetelés legalább 7 napos időtartamra kérhető, és naptári évenként legfeljebb 6 hónap lehet, ha az egyedi előfizetői szerződés vagy jogszabály kedvezőbb feltételt nem tartalmaz.

Az előfizető által kért szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizető által kért szünetelés időtartama a határozott időtartamot meghosszabbítja, ha erről az előfizető előzetesen tájékoztatást kapott.

Az előfizető által kért szünetelés időtartamára a Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat számíthatja fel. Ha az 1. számú melléklet eltérően nem rendelkezik, a szüneteltetési díj a havi előfizetési díj 10%-a. A Szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díjat egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni.

Az előfizető által kért szünetelési időszak végén a Szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. Ha a visszakapcsolás helyszíni intézkedést nem igényel, a Szolgáltató

külön visszakapcsolási díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsolás helyszíni intézkedést igényel, a Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott kiszállási vagy visszakapcsolási díjat számíthatja fel.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével, a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult.

A Szolgáltató a szolgáltatást különösen akkor korlátozhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- b) az előfizető a szolgáltatást a Hálózathasználati irányelvek lényeges előírásaiba ütköző módon használja;
- c) az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz jogszabályi, hatósági vagy műszaki követelményeknek nem megfelelő végberendezést, nem megfelelő interfésszel rendelkező eszközt vagy hálózati zavart okozó berendezést csatlakoztat;
- d) az előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, nyilvános hálózati szolgáltatás céljára használja vagy üzletszerűen megosztja;
- e) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott;
- f) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben vagy az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget, ha az adott szolgáltatás ilyen korlátot tartalmaz;
- g) a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok vagy információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette;
- h) a korlátozást jogszabály, hatósági vagy bírósági rendelkezés, illetve hálózatbiztonsági ok indokolja.

Díjtartozás miatti korlátozásra kizárólag a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően, a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos fizetési határidő eredménytelen elteltével kerülhet sor.

A Szolgáltató nem jogosult díjtartozás miatt korlátozni vagy felmondani a szerződést kizárólag olyan díjtételre alapítva, amelyet az előfizető jogszerűen vitat, feltéve hogy az előfizető a nem vitatott, illetve az esedékes további nem vitatott díjakat folyamatosan megfizeti.

A korlátozás - a megtévesztés esetét kivéve, valamint a díjtartozásból eredő esetekben a műszaki lehetőségek figyelembevételével - csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Mivel a jelen ÁSZF alapján a Szolgáltató kizárólag internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt, a korlátozás e szolgáltatás igénybevételét érintheti.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül megszünteti a korlátozást. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén az előfizetőt a 7.4.5. pont szerinti kötbér illeti meg.

Ha az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntarthatja.

A korlátozás idejére a Szolgáltató csak a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért a Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott indokolt és méltányos visszakapcsolási díjat számíthatja fel.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF 12.3.2. pontja szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a Szolgáltató a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Ha a szolgáltatás felfüggesztésének oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztési időtartamának utolsó napjára, 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésére álló adatok vagy információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Ha a felfüggesztés vagy korlátozás oka megszűnik, és a szerződés addig nem szűnt meg, a Szolgáltató a szolgáltatás helyreállítására a korlátozás megszüntetésére vonatkozó szabályok szerint jár el.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése

Az előfizető hibabejelentést tehet a hibabejelentő csatornákon. A hibabejelentésnek tartalmaznia kell az előfizető azonosításához szükséges adatokat, az érintett szolgáltatást vagy végpontot, a hiba leírását, a hiba észlelésének időpontját, valamint a kapcsolattartási adatokat.

A Szolgáltató a hibabejelentést nyilvántartásba veszi, egyedi azonosítóval látja el, és a bejelentés visszakereshetőségét a jogszabály szerinti ideig biztosítja. Hiányos bejelentés esetén a Szolgáltató az előfizetőt kiegészítésre hívhatja fel.

6.1.1. Hibabejelentések nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és a hibabejelentést visszakereshető módon rögzíti, valamint nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentési nyilvántartás tartalmazza legalább:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői azonosítót, szolgáltatási címet, előfizetői hozzáférési pontot vagy más, a szolgáltatás beazonosítására alkalmas adatot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját év, hónap, nap és óra pontossággal;
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát, ha az megállapítható;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját év, hónap, nap és óra pontossággal, valamint a hibaelhárítás eredményét, eredménytelenség esetén annak okát;
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ideértve különösen a hibabejelentés visszaigazolásáról, valamint a hibaelhárítás eredményéről vagy eredménytelenségéről szóló értesítés módját és időpontját.

A Szolgáltató a telefonon tett hibabejelentést hangfelvétellel vagy más visszakereshető módon rögzítheti, illetve jogszabályban meghatározott esetben rögzíti. A hibabejelentési nyilvántartás és az esetleges hangfelvétel kezelésére az adatkezelési tájékoztató és a vonatkozó adatvédelmi szabályok irányadók.

6.1.2. Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja, és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

- a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja; vagy
- b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához vagy kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az előfizetővel év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához vagy kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató, ingatlan tulajdonos, társasház vagy közös képviselő hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe.

A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató az ilyen hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő javítási, kiszállási vagy egyéb költséget sem háríthatja az előfizetőre. Az előfizetőt a hiba behatárolása és elhárítása céljából a helyiségébe, ingatlanára vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Ha a bejelentett hiba behatárolása vagy kijavítása kizárólag helyszínen, az előfizető helyiségében, ingatlanán vagy az előfizetői hozzáférési ponton lehetséges, és a Szolgáltató által felajánlott időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe.

Ha a Szolgáltató és az előfizető a helyszíni hibaelhárítás időpontjában megállapodtak, de a hiba behatárolása vagy kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, akkor az alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe.

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

6.2. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

Hibás teljesítés esetén az előfizető különösen az alábbi jogokat gyakorolhatja:

- a) hibabejelentést tehet a jelen ÁSZF 6.1. pontja szerint;
- b) bejelentést, panaszt vagy díjreklamációt tehet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán a jelen ÁSZF 6.3. pontja szerint;
- c) kötbérre lehet jogosult a jelen ÁSZF 7.4. pontja szerint;
- d) kártérítési igényt érvényesíthet a jelen ÁSZF 7.3. pontja szerint;
- e) hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat a jelen ÁSZF 6.6. pontja szerint;
- f) a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben az előfizetői szerződést felmondhatja a jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint.

Az előfizetőt megillető kötbér eseteit, alapját, mértékét és teljesítésének módját a jelen ÁSZF 7.4. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a kötbér összegéről, számításáról, a kötbérfizetésre okot adó szerződéses magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról az előfizető számára ellenőrizhető módon tájékoztatást ad.

Az előfizető jogosult a hiba kijavításával, a panasz kivizsgálásával, a díjreklamáció elbírálásával és a kötbér számításával kapcsolatos érdemi indokolást kérni.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját a jelen ÁSZF 6.3. és 6.6. pontja tartalmazza.

6.3. Előfizetői bejelentések, panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelése

A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, valamint az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az előfizető bejelentést vagy panaszt személyesen, telefonon, postai úton, elektronikus levélben vagy a Szolgáltató által biztosított elektronikus felületen tehet. A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató helyben átadja az előfizetőnek. Telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi az előfizetőnek.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza legalább:

- a) az előfizető nevét és lakcímét;
- b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját;
- c) a panasz részletes leírását, valamint az előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- d) a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az előfizető aláírását;
- f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét;
- g) telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik a válasz közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolással látja el.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság, békéltető testület vagy bíróság eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést díjreklamációként haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

A díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató az előfizetői szerződést a vitatott díjtétel meg nem fizetése miatt nem mondhatja fel. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be, és a Szolgáltató a díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az előfizető késedelmes díjfizetése esetén megillető kamat mértéke.

A Szolgáltató az előfizető kérésére, az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A kártérítési igények kezelésére a jelen ÁSZF 7.3. pontja, a kötbérre való jogosultságra, a kötbér számítására és teljesítésére a jelen ÁSZF 7.4. pontja irányadó. A kötbér teljesítését a Szolgáltató nem kötheti külön előfizetői kötbérigény bejelentéséhez.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő telefonos panaszokat, valamint - ha jogszabály így rendelkezik - az ügyfélszolgálat és az előfizető közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, és a jogszabályban meghatározott ideig, fogyasztói panasz esetén 5 évig kell megőrizni.

A Szolgáltató az előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, rendelkezésre bocsátásáról és az egyedi azonosítószámról. Az előfizető kérésére a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott határidőn belül biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, illetve hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségeit, nyitvatartását, telefonos rendelkezésre állási idejét és elektronikus elérhetőségét az 1.2. pont tartalmazza. Az ügyfélszolgálat tájékoztatást ad különösen az előfizetői szerződéssel, díjakkal, számlázással, hibabejelentéssel, panasszal, díjreklamációval, szerződésmódosítással, szüneteltetéssel, korlátozással és megszüntetéssel kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálat működésére, a panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésére a jelen ÁSZF 6.3. pontja irányadó. A hibabejelentések kezelésére a jelen ÁSZF 6.1. pontja vonatkozik.

Telefonos ügyfélszolgálat működtetése esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározottak szerint biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon tett szóbeli panaszt, valamint a fogyasztóval folytatott, előfizetői jogviszonyt érintő telefonos kommunikációt a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el, és a jogszabályban meghatározott ideig megőrzi.

A Szolgáltató a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja az előfizetőt a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, rendelkezésre bocsátásáról, valamint az egyedi azonosítószámról. Az előfizető a hangfelvétel visszahallgatását és másolatának rendelkezésre bocsátását a jogszabályi keretek között kérheti.

6.5. Telefonos kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, tudakozó szolgáltatást, előfizetői névjegyzéki szolgáltatást, hívószámhoz kapcsolódó helymeghatározási szolgáltatást vagy emelt díjas szolgáltatást. Az ezekre vonatkozó különös szabályok a jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatásra nem alkalmazandók.

6.6. Jogviták peres és peren kívüli rendezése

Az előfizető a szolgáltatással, az előfizetői szerződéssel, a számlázással, a panaszkezeléssel, a hibaelhárítással, az adatkezeléssel vagy a Szolgáltató kereskedelmi gyakorlatával összefüggő jogvita esetén – az ügy jellegétől függően – hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyekben az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon: +36 1 468 0673
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: <https://nmhh.hu>

Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő előfizetők méltánylást érdemlő érdekeinek érvényesülésével kapcsolatban az előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat. A Biztos eljárása nem hatósági eljárás.

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: +36 1 429 8644
Honlap: <https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos>

Fogyasztóvédelmi ügyben az előfizető a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatósági ügyintézésről és az illetékes kormányhivatalok elérhetőségéről a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság ad tájékoztatást:

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1122 Budapest, Városmajor utca 35.
Telefon: 06 80 310 020
E-mail: ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu
Honlap: <https://nkfh.gov.hu>

A fogyasztó a Szolgáltatóval szembeni fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó előzetesen közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval. A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban a jogszabályban meghatározott együttműködési kötelezettségét teljesíti.

Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület jogosult, azonban a fogyasztó kérheti más békéltető testület eljárását is. A békéltető testületek aktuális elérhetőségei a <https://www.bekeltetes.hu> és a <https://nkfh.gov.hu/bekelteto-testuletek> oldalon érhetők el.

A Szolgáltató székhelye és a szolgáltatás földrajzi területe alapján különösen az alábbi békéltető testületek lehetnek érintettek:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
Telefon: +36 1 488 2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: <https://bekeltet.bkik.hu>

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefon: +36 1 792 7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: <https://panaszrendezes.hu>

Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogsérelem esetén az előfizető a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: +36 1 391 1400
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap: <https://naih.hu>

A gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas tisztességtelen vagy megtévesztő kereskedelmi gyakorlat esetén az előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1026 Budapest, Riadó u. 5-11.
Levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 958.
Telefon: +36 1 472 8900
E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu
Honlap: <https://gvh.hu>

A polgári jogi igények bíróság előtt érvényesíthetők. A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság meghatározására a mindenkor hatályos polgári perrendtartási szabályok irányadók. A hatósági vagy békéltető testületi eljárás kezdeményezése – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem zárja ki a bírósági út igénybevételét.

6.7. Az előfizetők értesítése

A Szolgáltató az előfizetőt az egyedi előfizetői szerződésben megadott értesítési címen, e-mail címen, elektronikus számlabemutató rendszerben, ügyfélfiókban, SMS-ben, telefonon, postai úton, tartós adathordozón vagy más, jogszabály által megengedett módon értesítheti.

Ha jogszabály az értesítés módját külön nem határozza meg, a Szolgáltató az értesítési kötelezettségét különösen az alábbi módokon teljesítheti:

- tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja;
- az előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással;
- jogszabályban megengedett esetben országos vagy vármegyei napilapban, illetve honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal közzétett közleménnyel, azzal, hogy a Szolgáltató az értesítést egyidejűleg az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató az elektronikus vagy postai értesítési módokat akkor alkalmazza, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy az értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldte, illetve a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

Tartós adathordozón történő értesítés esetén az értesítést a Szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az előfizető számára hozzáférhetővé váljon. Ha az értesítés elektronikus tárhelyen vagy ügyfélfiókban érhető el, a Szolgáltató az elérési út megjelölésével értesíti az előfizetőt, és a jogszabályban meghatározott ideig biztosítja az információkhoz való hozzáférést.

Ha az előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számlabemutató rendszer helyett postai úton küldi meg az előfizető részére. Elektronikus számla vagy elektronikus számlabemutató rendszer alkalmazása esetén a Szolgáltató az előfizetőt a számla elérhetőségéről elektronikus úton is értesítheti.

Az ÁSZF vagy az előfizetői szerződés módosításáról szóló értesítésnek egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell a módosítás lényegét, hatálybalépésének időpontját, indokát, valamint az előfizetőt megillető jogokat.

Az előfizető köteles olyan kapcsolattartási adatot fenntartani, amely alkalmas a szerződéses, számlázási, hibaelhárítási, panaszkezelési és jognyilatkozati értesítések fogadására. Az előfizető köteles az értesítési adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

Az egyéni előfizetők részére feltüntetett díjak bruttó díjak, és tartalmazzák a jogszabály szerinti általános forgalmi adót. A Szolgáltató által alkalmazott díjakat, díjsomagokat, díjazási időszakokat, egyszeri és rendszeres díjakat, valamint az egyéb fizetendő díjakat az 1. számú melléklet, az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló és az esetleges akciós vagy kedvezményes feltételek tartalmazzák.

A Szolgáltató csak olyan díjat számíthat fel az előfizetőnek, amelyet az ÁSZF, az 1. számú melléklet, az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló vagy az előfizető által elfogadott akciós feltétel kifejezetten tartalmaz, és amelyről az előfizető a szerződés megkötése előtt megfelelő tájékoztatást kapott.

A díjfizetés, számlázás, kedvezmények, díjmódosítás, díjreklamáció, hibaelhárításhoz kapcsolódó díjak, szüneteltetés, korlátozás, visszakapcsolás, végberendezések és szerződés megszűnés esetén esedékes díjak részletes szabályait a jelen fejezet további pontjai és az 1. számú melléklet tartalmazzák.

7.1.1. Díjszabás

Az egyes szolgáltatáscsomagokért és kapcsolódó szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres, időszaki, forgalmi vagy egyéb díjakat, a díjazási időszakokat, díjsomagokat és kapcsolódó díjazási feltételeket az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az egyéni előfizetők részére feltüntetett díjak bruttó díjak, és tartalmazzák a jogszabály szerinti általános forgalmi adót. Az akciós, kedvezményes vagy egyedi díj eltérhet az 1. számú melléklet szerinti listaártól, ha azt az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló vagy az akciós feltétel egyértelműen tartalmazza.

Jogszabályváltozásból eredő adó-, illeték- vagy közteher-változás esetén a Szolgáltató a jogszabály és a jelen ÁSZF szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

7.1.2. A számlázás alapja

A számlázás alapja az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatási csomag, díjfizetési időszak, megrendelt kiegészítő szolgáltatás, egyszeri díj, eszközhasználati díj, kiszállási díj, visszakapcsolási díj, szüneteltetési díj, valamint az 1. számú mellékletben meghatározott egyéb díjjelem.

A havidíj vagy más időszaki díj – eltérő szerződéses rendelkezés hiányában – időarányosan kerül felszámításra a szolgáltatás megkezdésének, szünetelésének, korlátozásának, helyreállításának vagy megszűnésének időpontjára tekintettel.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján beszédcélú telefonszolgáltatást nem nyújt, ezért telefonhívásokhoz kapcsolódó forgalmi díjat, hívásidő-alapú díjat, SMS-, MMS- vagy emelt díjas hívás díját jelen szolgáltatás alapján nem számít fel.

7.1.3. A számla kiállítása

A Szolgáltató havonta, illetve az egyedi előfizetői szerződésben választott díjfizetési gyakoriság szerint állít ki számlát az esedékes díjakról. A számla fizetési határidejét a számla tartalmazza.

A számla elektronikus úton, elektronikus számlabemutató rendszerben vagy postai úton küldhető meg az előfizető részére, a jogszabályokkal, az előfizető nyilatkozatával és a jelen ÁSZF értesítési szabályaival összhangban. Elektronikus számlázás alkalmazása esetén az előfizető köteles olyan elektronikus elérhetőséget fenntartani, amely alkalmas a számlák és számlaértesítők fogadására.

A Szolgáltató a számlát úgy küldi meg, hogy az előfizetőnek a fizetési határidő előtt megfelelő idő álljon rendelkezésére a fizetés teljesítésére. Ha az előfizető a szokásos számlázási időszakban nem kap számlát, köteles ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelezni. A számla kézhezvételének elmaradása önmagában nem mentesíti az előfizetőt a szerződés alapján esedékes, ismert díjak megfizetése alól.

7.1.4. Tételes számlamelléklet és részletezés

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a számlamelléklet, illetve díjrészletezés a Szolgáltató által számlázott díjelemekre terjed ki, így különösen az előfizetési díjra, a kedvezményekre, az időarányos díjakra, az egyszeri díjakra, az eszközhasználati díjakra és az egyéb, az 1. számú mellékletben meghatározott díjakra.

Átalánydíjas internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató nem készít adatkapcsolatonkénti, weboldalkénti, IP-címenkénti vagy tartalomszintű forgalmi részletezést. A Szolgáltató a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokról a jogszabályi és adatvédelmi korlátok között ad tájékoztatást.

7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A Szolgáltató a saját érdekkörében felmerült valós hiba behatárolásáért és kijavításáért díjat nem számíthat fel, és az ezzel összefüggő javítási, kiszállási vagy egyéb költséget az előfizetőre nem háríthatja át.

Ha a hiba az előfizető érdekkörében merül fel, így különösen az előfizető saját végberendezéséből, belső hálózatából, szoftveréből, routeréből, Wi-Fi környezetéből, áramellátásából, nem rendeltetésszerű vagy jogosulatlan használatából, illetve a helyszíni feltételek biztosításának elmulasztásából ered, és ezt a hibabehatárolás igazolja, a Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott kiszállási vagy munkadíjat számíthatja fel.

A hibabejelentésre és hibaelhárításra vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.1.6. Kedvezmények

A kedvezményes díj, akciós ajánlat, határozott időtartamhoz kapcsolódó kedvezmény vagy más feltételes kedvezmény feltételeit az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló, az akciós feltételek vagy az 1. számú melléklet tartalmazza.

A kedvezmény visszakövetelése csak akkor alkalmazható, ha annak feltételeit, összegét vagy számítási módját, valamint a visszakövetelés eseteit a Szolgáltató az előfizetővel előzetesen, egyértelműen és igazolható módon közölte.

Ha az előfizető a határozott időtartamú vagy kedvezményes feltételű szerződést a határozott idő lejárta előtt olyan okból mondja fel, amelyhez jogszabály szerint hátrányos jogkövetkezmény kapcsolható, vagy ha a Szolgáltató az előfizető szerződésszegése miatt jogszerűen mondja fel a szerződést, a Szolgáltató kizárólag a jogszabály szerint érvényesíthető, ténylegesen igénybe vett kedvezményt követelheti vissza.

Nem követelhető vissza kedvezmény olyan esetben, amikor az előfizető jogszabály alapján hátrányos jogkövetkezmény nélkül jogosult a szerződés megszüntetésére.

7.1.7. Megszűnéssel kapcsolatos díjak

Az előfizetői szerződés megszűnésekor a felek elszámolnak egymással. Az előfizető köteles megfizetni a megszűnés időpontjáig jogszerűen felszámított, esedékes és nem vitatott díjakat, ideértve az időarányos díjakat és az 1. számú mellékletben meghatározott, jogszerűen alkalmazható egyszeri díjakat is.

A Szolgáltató köteles az előfizető részére visszatéríteni a jogalap nélkül beszedett, túlfizetett vagy az elszámolás alapján visszajáró összegeket. A szerződés megszűnésének részletes szabályait a jelen ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7.1.8. Módosítási díjak

Az előfizetői szerződés módosításához, átírásához, áthelyezéséhez vagy más előfizetői igény alapján végzett adminisztratív vagy műszaki eljáráshoz kapcsolódó díj csak akkor számítható fel, ha azt az 1. számú melléklet, az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, és a díjról az előfizető előzetes tájékoztatást kapott.

A Szolgáltató nem számíthat fel módosítási díjat olyan esetben, amikor ezt jogszabály kizárja. A szerződésmódosítás részletes szabályait a jelen ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7.1.9. Szüneteltetési díjak

Az előfizető által kért szüneteltetés időtartamára a Szolgáltató az előfizetői szerződésben és az 1. számú mellékletben meghatározott, csökkentett, indokolt és méltányos díjat számíthatja fel.

Ha a szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból szünetel – ide nem értve a jogszerű rendszeres karbantartást, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, az előfizető a szünetelés időtartamára főszabály szerint díjfizetésre nem köteles, a jogszabályban meghatározott kivételekkel.

A szüneteltetés részletes feltételeit, időtartamát, díjait és az esetleges visszakapcsolási díjat a jelen ÁSZF 5.1. pontja és az 1. számú melléklet tartalmazza.

7.1.10. Korlátozás díjai

A szolgáltatás korlátozásának idejére a Szolgáltató kizárólag a ténylegesen nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

Ha a korlátozás oka megszűnt, a Szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az 1. számú mellékletben és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott, indokolt és méltányos visszakapcsolási díjat számíthat fel, ha a korlátozás oka az előfizető érdekkörében merült fel.

A korlátozás részletes feltételeit a jelen ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

7.1.11. Késedelmi kamat

Az előfizető fizetési késedelembe esik, ha a számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot, valamint a jogszabályban megengedett, igazolt és arányos igényérvényesítési költségeket érvényesítheti.

A késedelmi kamat felszámítása nem érinti a Szolgáltató jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott jogát a fizetési felszólításra, a szolgáltatás korlátozására, felfüggesztésére vagy az előfizetői szerződés felmondására.

7.1.12. Egyéb díjak

Az egyéb díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza. Egyéb díj felszámítására kizárólag akkor kerülhet sor, ha az adott díjat az 1. számú melléklet, az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, és az adott díjhoz kapcsolódó feltétel bekövetkezett.

A Szolgáltató nem számíthat fel olyan egyéb díjat, amelyről az előfizető a szerződés megkötése előtt nem kapott megfelelő tájékoztatást, kivéve ha a díj közvetlenül jogszabályon alapul.

7.1.13. Biztosíték

A Szolgáltató vagyoni biztosítékot kizárólag jogszerű, előzetesen közölt, arányos és átlátható feltételekkel kérhet.

A Szolgáltató akkor jogosult vagyoni biztosítékot kérni, ha az előfizető egy éven belül legalább két alkalommal 15 napot meghaladó fizetési késedelembe esik. A biztosíték kéréséről a Szolgáltató az előfizetőt igazolható módon értesíti, megjelölve a biztosíték összegét, teljesítésének határidejét, módját és a nemteljesítés jogkövetkezményeit.

A vagyoni biztosíték összege legfeljebb az előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizetői szerződés alapján fizetett díjak havi átlagának kétszerese lehet. Ha az előfizetői szerződés 6 hónapnál rövidebb ideje áll fenn, a biztosíték összege a rendelkezésre álló időszak díjai alapján számítható.

A Szolgáltató a biztosítékból kizárólag lejárt, esedékes és nem vitatott díjtartozást elégíthet ki. A biztosíték felhasználásáról a Szolgáltató az előfizetőt írásban vagy más igazolható módon tájékoztatja. Ha a Szolgáltató a biztosítékból levonást teljesít, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levonásról szóló értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül kiegészíteni.

Az előfizetői szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a biztosíték fel nem használt, tartozásokkal csökkentett összegét az elszámolást követően visszafizeti az előfizető részére.

7.2. Fizetési módokból adódó eltérések

Az előfizető a számlát az egyedi előfizetői szerződésben, a számlán vagy az 1. számú mellékletben meghatározott fizetési módokon egyenlítheti ki. A Szolgáltató különösen az alábbi fizetési módokat biztosíthatja:

- a) banki átutalás;
- b) bankkártyás vagy más elektronikus fizetés;
- c) készpénzes befizetés a Szolgáltató által megjelölt ügyfélszolgálati vagy pénztári helyen;
- d) postai készpénz-átutalási megbízás, ha a Szolgáltató ezt a fizetési módot biztosítja;
- e) egyéb, jogszabályban megengedett és a Szolgáltató által elfogadott fizetési mód.

A választható fizetési módokat, azok esetleges feltételeit és az egyes fizetési módokhoz kapcsolódó, előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató az előfizetővel előzetesen közli.

A választott fizetési mód önmagában nem érintheti hátrányosan az előfizető által fizetendő szolgáltatási díj mértékét. Ha valamely fizetési módhoz külön, jogszerűen felszámítható költség kapcsolódik, annak összegét és feltételeit az 1. számú mellékletben vagy az egyedi előfizetői szerződésben kell feltüntetni.

A fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor az összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül, vagy készpénzes fizetés esetén amikor azt a Szolgáltató pénztárában vagy megbízott befizetési helyén igazoltan átvették.

7.3. Kártérítési eljárás

A Szolgáltató és az előfizető a Polgári Törvénykönyv, az Eht., az előfizetői szerződés és jelen ÁSZF szabályai szerint felel a szerződésszegéssel okozott károkért.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Eht. 143. § (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem felel az előfizető saját végberendezéséből, belső hálózatából, routeréből, Wi-Fi környezetéből, szoftveréből, áramellátásából, harmadik fél hálózatából vagy szolgáltatásából, internetes céloldalból, vis maiorból, illetve az előfizető jogellenes vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, ha azok nem a Szolgáltató érdekkörében merültek fel.

A szerződésszegésért való felelősség kizárása vagy korlátozása nem terjedhet ki a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre.

Az előfizető kártérítési igényét írásban vagy más igazolható módon terjesztheti elő a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az igényben meg kell jelölni a káreseményt, annak időpontját, az igényelt kártérítés összegét, valamint az igényt alátámasztó bizonyítékokat, ha azok az előfizető rendelkezésére állnak.

A Szolgáltató a kártérítési igényt vizsgálja, és arról a panaszkezelésre irányadó szabályok szerint tájékoztatja az előfizetőt. Ha az előfizető a Szolgáltató válaszával nem ért egyet, igényét fizetési meghagyásos eljárásban, polgári peres úton vagy más jogszabályban biztosított eljárásban érvényesítheti.

Az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények az Eht. 143. § (2) bekezdése alapján egy év alatt évülnek el. Késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az elévülési idő a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kezdődik.

7.4. Kötbér

A Szolgáltató a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben kötbér fizetésére köteles. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül tesz eleget, és tájékoztatja az előfizetőt a kötbér mértékéről, számításáról, a kötbérfizetésre okot adó magatartásról és a teljesítés módjáról. A kötbérfizetés nem köthető az előfizető külön kötbérigényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői szerződés megszűnése esetén egy összegben fizeti meg. Ha a kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét egy összegben fizeti meg.

7.4.1. Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésével összefüggésben

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt elmulasztja, kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után:

- a) az ÁSZF-ben meghatározott, kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része;
- b) belépési díj hiányában vagy ha ez magasabb, az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra vonatkozó, kedvezmények nélküli havi előfizetési díj;
- c) előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcad részének nyolcszorososa.

Ha a Szolgáltató műszaki okból nem képes a vállalt határidőben teljesíteni, és ezért az előfizetői szerződést felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét fizeti meg.

7.4.2. Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

A Szolgáltató kötbért fizet:

- a) a hibaelhárítási 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.

A kötbér vetítési alapja a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg; előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad része.

A kötbér mértéke:

- a) az értesítési késelem esetén a vetítési alap összege;
- b) hibaelhárítási késelem esetén a vetítési alap négyszerese, ha a szolgáltatás csökkent minőségben volt igénybe vehető;
- c) hibaelhárítási késelem esetén a vetítési alap nyolcszorosa, ha a szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

7.4.3. Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Ha a Szolgáltató az átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Ha a Szolgáltató átírási díjat nem alkalmaz, az átírás késedelméhez kapcsolódó kötbér mértékét az 1. számú mellékletben vagy az átíráshoz kapcsolódó szabályok között kell meghatározni.

7.4.4. Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Ha a Szolgáltató az áthelyezési igény elfogadását követően az áthelyezésre vállalt határidőt nem tartja be, kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Áthelyezési díj hiányában a kötbér összege minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra vonatkozó, kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa.

7.4.5. Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmé miatt

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül megszünteti a korlátozást.

A korlátozás megszüntetésének késedelmé esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolás hónapjára vonatkozó havi előfizetési díj, előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad részének négyszerese.

7.4.6. Szolgáltatóváltási kompenzáció

Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben meghatározott esetekben és feltételekkel kompenzáció illeti meg, ha a szolgáltatóváltás során a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy a szolgáltatóváltás késleltetve, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5 000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Az előfizető nem jogosult kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet nem tette lehetővé.

Mivel a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján beszédcélú telefonszolgáltatást és hívószámhoz kapcsolódó szolgáltatást nem nyújt, a számhordozási kötbérre vonatkozó szabályok jelen szolgáltatásra nem alkalmazandók.

8. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

8.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az eljárást az átvevő szolgáltató irányítja. Az előfizető a szolgáltatóváltási igényét az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg az átvevő szolgáltató részére jelenti be.

Ha az igényelt internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtásának műszaki és szerződéses feltételei teljesülnek, az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt, új előfizetői szerződést köt, az előfizetővel szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját és az átadó szolgáltatótól megszüntetendő szolgáltatást, továbbá az előfizető megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.

Ha a szolgáltatóváltás dátuma más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való hozzáférés, műszaki egyeztetés, helyszíni vizsgálat vagy más műszaki ok miatt az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül kell megkötöni.

A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltási dátum a felek megállapodásával, igazolható módon módosítható.

A Szolgáltató átadó szolgáltatóként az átvevő szolgáltató jogszerű megkeresése alapján együttműködik a szolgáltatóváltás lebonyolításában. Az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt akkor utasíthatja el, ha az előfizető azonosítása sikertelen, ha az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt, igazoltan közölt számlatartozása van, vagy ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához az előfizetővel további egyeztetés vagy intézkedés szükséges.

Elutasítás esetén az átvevő szolgáltató értesíti az előfizetőt, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig, a tartozás rendezéséig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetelhet, ezt követően pedig folytatható.

Az előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltást megelőző munkanapon visszavonhatja. A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatás vonatkozásában megszűnik.

A szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama a műszaki feltételekre figyelemmel nem haladhatja meg az egy munkanapot. Ha a szolgáltatóváltás késedelmesen vagy egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskieséssel valósul meg, az előfizetőt a jogszabályban meghatározott esetekben és mértékben kompenzáció illeti meg a 7.4.6. pont szerint.

8.2. Telefonos szolgáltatásokhoz kapcsolódó eljárások

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, számozáson alapuló személyközi hírközlési szolgáltatást, hívószámot vagy közvetítőválasztást. Ezért a számhordozásra, hívószám-változásra és közvetítőválasztásra vonatkozó különös szabályok a jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatásra nem alkalmazandók.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama és megszüntetésének feltételei

Az előfizetői szerződés a felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott időre jöhet létre. Határozott idejű előfizetői szerződés csak az egyedi előfizetői szerződésben és a szerződés-összefoglalóban egyértelműen meghatározott időtartamra köthető.

A Szolgáltató a határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja annak részletes feltételeit.

Egyéni előfizetővel határozott idejű előfizetői szerződés főszabály szerint legfeljebb 12 hónapra köthető. Az előfizető kifejezett kérésére a határozott idejű előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra is megkötődhet, ha a szerződés megkötéséhez jogszabály szerinti készülékvásárlás kapcsolódik, vagy ha jogszabály más kivételt megenged.

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idő teljes időtartama alatt öt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről. A Szolgáltató a határozott idő lejártának napjáról a szerződés megkötését vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal, tartós adathordozón tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásáról, a szerződés megszüntetésének lehetséges módjairól, valamint a szolgáltatás tekintetében alkalmazható legkedvezőbb díjszabásról.

A határozott idő elteltével a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe főszabály szerint határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. Az így létrejövő határozatlan idejű szerződés feltételei az előfizetőre nézve nem lehetnek hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződés feltételeinél.

Nem alakul át a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá, ha az előfizető a határozott idő lejártát megelőzően egyoldalúan, vagy a felek közös akarattal úgy nyilatkoznak, hogy a szerződés a határozott idő leteltével megszűnik, illetve ha a felek jogszabály által megengedett esetben közös akarattal kizárják az átalakulást.

A szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az 5.1. pont, a szolgáltatás korlátozásának szabályait az 5.2. pont, az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének részletes szabályait a 12. pont tartalmazza.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. Kezelt adatok fajtái, célja, időtartama

A Szolgáltató személyes adatokat kizárólag meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból, a cél eléréséhez szükséges mértékben és ideig kezel. Az adatkezelésre különösen az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, jogi kötelezettség teljesítése, jogos érdek érvényesítése, illetve az előfizető önkéntes hozzájárulása alapján kerülhet sor.

Hozzájáruláson alapuló adatkezelés kizárólag olyan esetben alkalmazható, ahol a hozzájárulás önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapul és bármikor visszavonható. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

A Szolgáltató az adatkezelések részletes szabályait külön adatkezelési tájékoztatóban is meghatározhatja. Az ÁSZF és az adatkezelési tájékoztató eltérése esetén az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő, az érintett számára átláthatóbb és kedvezőbb értelmezést kell alkalmazni.

10.1.1. Számlázási és díjbeszedési adatok

A Szolgáltató az előfizető részére történő számlázás, a kapcsolódó díjak beszedése, a díjreklamációk kezelése, a könyvviteli és adózási kötelezettségek teljesítése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése céljából különösen az alábbi adatokat kezelheti:

- a) a 2.2. pont szerinti előfizetői azonosító és kapcsolattartási adatok;
- b) az előfizetői szerződés azonosítója, ügyfélaazonosítója vagy más belső szerződéses azonosítója;
- c) a szolgáltatás létesítési és számlázási címe;
- d) az igénybe vett szolgáltatási csomag, díjcsomag, kedvezmény, hűségidő vagy akciós feltétel adatai;
- e) az elszámolási időszak, a fizetendő díjak, jóváírások, kedvezmények, kötbérek, kompenzációk és egyéb számlázási tételek adatai;
- f) a számlák, díjbekérők, befizetések, fizetési határidők, fizetési módok, fizetési késedelmek és díjtartozások adatai;
- g) a díjreklamációval, követeléskezeléssel, részletfizetéssel vagy fizetési felszólítással kapcsolatos adatok;
- h) az előfizetői hozzáférési ponthoz, szolgáltatói végberendezéshez vagy szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó műszaki azonosítók, így különösen előfizetői azonosító, szolgáltatói eszközazonosító, MAC-cím, IP-cím vagy más hálózati azonosító, ha ezek kezelése a számlázáshoz, a díjak megállapításához, a szerződés teljesítésének ellenőrzéséhez vagy jogvita rendezéséhez szükséges.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti adatokat főszabály szerint az előfizetői szerződésből eredő igények elévülési idejéig kezeli. A számviteli bizonylatokon, számlákon és könyvelési iratokon szereplő adatokat a Szolgáltató a számviteli és adózási jogszabályokban meghatározott ideig őrzi meg.

A jelen pont szerinti adatok a jogszabályok keretei között továbbíthatók vagy hozzáférhetővé tehetők különösen a Szolgáltató megbízásából számlázást, könyvelést, fizetési feldolgozást, követeléskezelést, ügyfélszolgálati vagy informatikai szolgáltatást végző adatfeldolgozók, továbbá bíróság, hatóság, végrehajtó, jogi képviselő vagy más jogszabály alapján jogosult szerv részére.

10.1.2. Követeléskezelés

Lejárt vagy vitatott követelés esetén a Szolgáltató a követelés érvényesítéséhez, behajtásához, jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges szerződéses, számlázási, tartozási, kapcsolattartási és ügyintézési adatokat kezelheti.

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés jogalapja különösen a Szolgáltató szerződés teljesítéséhez és jogi igényei érvényesítéséhez fűződő jogos érdeke, illetve a jogszabályban meghatározott esetekben jogi kötelezettség teljesítése.

A Szolgáltató a követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a követelés fennállásáig, illetve az abból eredő igények elévülési idejéig kezeli. Ha bírósági, hatósági, végrehajtási vagy más jogi eljárás indul, az adatok az eljárás jogerős vagy végleges lezárásáig, illetve a jogszabályban előírt megőrzési ideig kezelhetők.

A Szolgáltató követeléskezelő, jogi képviselő, könyvelő, számlázási szolgáltató, fizetési szolgáltató vagy más közreműködő igénybevétele esetén az adatokat kizárólag a feladat ellátásához szükséges mértékben továbbíthatja. A közreműködő az adatokat csak a részére meghatározott célból, a jogszabályok és az adatkezelési megállapodás keretei között kezelheti.

10.1.3. Hatósági és bűnüldözési adatszolgáltatás

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettség alapján köteles lehet adatot megőrizni, továbbítani vagy hozzáférhetővé tenni az arra jogosult bíróság, hatóság, ügyészség, nyomozó hatóság, nemzetbiztonsági szolgálat, honvédelmi vagy más jogszabály alapján feljogosított szerv részére.

A jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatás tekintetében ilyen adat lehet különösen az előfizető 2.2. pont szerinti azonosító adata, az előfizetői hozzáférési pont címe, a szolgáltatás típusa, az előfizetőhöz vagy hozzáférési ponthoz rendelt

műszaki azonosító, IP-cím, portszám, eszközazonosító, valamint a szolgáltatás igénybevételének jogszabályban meghatározott időpont- és kapcsolódó technikai adata.

A Szolgáltató nem kezel hívószámhoz, hívásátírányításhoz, SMS-hez, MMS-hez, hangpostához vagy telefonos hívásforgalomhoz kapcsolódó adatokat, mivel jelen ÁSZF alapján beszédcélú telefonszolgáltatást nem nyújt.

Az ilyen célú adatmegőrzés és adatszolgáltatás időtartamára, tartalmára és módjára az Eht. és az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

10.1.4. Adatátadás más szolgáltatónak és közös adatállomány

A Szolgáltató az Eht.-ben meghatározott esetekben, a díjfizetési vagy szerződéses kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadásának jogszerű elbírálása, visszaélés megelőzése vagy követelésérvényesítés céljából más elektronikus hírközlési szolgáltatónak adatot adhat át, attól adatot vehet át, illetve jogszabályi feltételek fennállása esetén közös adatállományban vehet részt.

Az adatátadás kizárólag a jogszabályban meghatározott adatkörre terjedhet ki, így különösen az előfizető azonosításához szükséges adatokra, az érintett előfizetői szolgáltatás megjelölésére, valamint az adatátadás jogszabály szerinti indokára.

Adatátadásra különösen akkor kerülhet sor, ha az előfizetői szerződés számlatartozás miatt megszűnt vagy a szolgáltatás korlátozásra került, ha a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett, ha az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy ha az igénylő, illetve előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy erre törekedett.

A Szolgáltató az előfizetőt az adatátadás tényéről jogszabály szerint tájékoztatja. Ha az adatátadás vagy közös adatállományban történő kezelés feltételei megszűnnek, a Szolgáltató intézkedik az adatok törlése vagy törltetése iránt.

10.1.5. Adatátadás közreműködő szolgáltató számára

A Szolgáltató a szolgáltatás létesítése, üzemeltetése, hibaelhárítása, karbantartása, számlázása, díjbeszedése, könyvelése, ügyfélszolgálati kezelése, informatikai üzemeltetése, jogi képvisellete és követeléskezelése érdekében közreműködőket, adatfeldolgozókat, valamint jogszabály vagy szerződés alapján önálló adatkezelőként eljáró címzetteket vehet igénybe.

A közreműködők, adatfeldolgozók és címzettek részére kizárólag azok az adatok továbbíthatók vagy tehetők hozzáférhetővé, amelyek az adott feladat ellátásához szükségesek. Ilyen adat lehet különösen az előfizető neve, címe, kapcsolattartási adata, ügyfél- vagy szerződésazonosítója, a létesítési cím, a szolgáltatási csomag, a hibaelhárításhoz szükséges műszaki adat, valamint a számlázási vagy tartozási adat.

Az adatfeldolgozók az adatokat önálló célra nem használhatják fel, és kötelesek azokat bizalmasan, a Szolgáltató utasításai, az adatfeldolgozói megállapodás és a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

Az önálló adatkezelőként eljáró címzettek az adatokat saját adatkezelési tájékoztatójuk, szakmai titoktartási kötelezettségük és a rájuk irányadó jogszabályok szerint kezelik.

A Szolgáltató a közreműködők, adatfeldolgozók és címzettek kategóriáiról, illetve szükség esetén azok megnevezéséről az adatkezelési tájékoztatóban vagy a honlapján ad részletes tájékoztatást.

10.2. Adatbiztonság és előfizetői jogok

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a kezelt személyes adatok biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisülés, sérülés vagy elvesztés elleni védelemtől.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott rendszereit úgy választja meg és üzemelteti, hogy személyes adat kezelésére csak a szolgáltatás nyújtásához, a szerződés teljesítéséhez, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez vagy más jogszerű célhoz szükséges mértékben kerüljön sor.

A Szolgáltató biztosítja a továbbított közlések és az azokhoz kapcsolódó forgalmi, számlázási és műszaki adatok bizalmasságát. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát nem figyeli meg, nem tárolja és nem használja fel, kivéve ha az a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges, vagy azt jogszabály, bírósági vagy hatósági rendelkezés előírja.

Az előfizető vagy felhasználó végberendezésén adat tárolására, illetve az ott tárolt adathoz való hozzáférésre kizárólag a vonatkozó jogszabályok szerint, szükség esetén az érintett megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulásával kerülhet sor.

Személyes adatok megsértése esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon intézkedik, szükség esetén bejelentést tesz az illetékes hatóság részére, és ha a jogsértés várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más természetes személy személyes adatait vagy magánéletét, indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintettet. A Szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

Az előfizető jogosult tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről, hozzáférést kérni a kezelt adatokhoz, kérheti azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, jogszabályi feltételek fennállása esetén tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint élhet az adathordozhatósághoz való jogával. Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az érintetti jogok gyakorlása a gdpr@langaton.eu címen kezdeményezhető. A Szolgáltató az érintetti kérelmeket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül megválaszolja; e határidő a GDPR 12. cikk (3) bekezdése szerint szükség esetén további két hónappal meghosszabbítható.

Az előfizető adatkezelési jogsérelem esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat, vagy jogait bíróság előtt érvényesítheti.

10.3. Személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok

A személyes adatok kezelésére különösen az alábbi jogszabályok irányadók:

- a) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- c) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- d) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet;
- e) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet;
- f) a számviteli, adózási, fogyasztóvédelmi és panaszkezelési jogszabályok;
- g) közvetlen üzletszerzés, elektronikus hirdetés vagy online szolgáltatás esetén a gazdasági reklámtevékenységre és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok.

A részletes adatkezelési szabályokat a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán érhető el.

11. Előfizetői nyilatkozatok

11.1. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizető a szerződéskötéskor nyilatkozik arról, hogy természetes személyként, gazdasági tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe a szolgáltatást.

Ha az előfizető a szolgáltatást gazdasági, szakmai, intézményi, szervezeti vagy üzleti célra kívánja igénybe venni, arra a Szolgáltató üzleti előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je és üzleti előfizetői szerződése irányadó.

Az előfizető köteles a nyilatkozat alapjául szolgáló körülmények lényeges változását a Szolgáltatónak bejelenteni.

11.2. Telefonos nyilatkozatok és értéknövelt szolgáltatások

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, előfizetői névjegyzéket, hívószámhoz kapcsolódó helymeghatározási szolgáltatást, emelt díjas szolgáltatást vagy közvetítőválasztást. Ha a Szolgáltató ilyen szolgáltatást vezet be, annak feltételeit külön ÁSZF-módosítás vagy külön szolgáltatási feltétel tartalmazza, és az előfizető a jogszabály szerinti külön nyilatkozatokat megteheti.

11.3. Marketing és közvetlen üzletszerzés

A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célú megkeresést csak jogszerű jogalap fennállása esetén küld. Természetes személy részére közvetlen üzletszerzési célú elektronikus hirdetés vagy megkeresés a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó jogszabályok szerint csak az érintett előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulásával küldhető.

Hozzájáruláson alapuló megkeresés esetén az előfizető a hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja.

11.4. Nyilatkozatok módosítása és visszavonása

Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein módosíthatja vagy visszavonhatja, ha a módosítás vagy visszavonás jogszabály alapján lehetséges.

A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtt, a hozzájárulás alapján végzett adatkezelés vagy megkeresés jogszerűségét.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását egyoldalú szerződésmódosítással, illetve kétoldalú szerződésmódosításra irányuló ajánlattal kezdeményezheti.

A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosításnak világosan és közérthetően tartalmaznia kell, hogy az előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnak, mi a módosítás indoka, mikor lép hatályba a módosítás, és milyen jogok illetik meg az előfizetőt.

12.1.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést, ideértve az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő feltételeket is, egyoldalúan kizárólag az Eht.-ben, a kapcsolódó jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon módosíthatja.

A Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosításról a módosítással érintett előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal, tartós adathordozón értesíti. Az értesítés tartalmazza a módosítás lényegét, hatálybalépésének időpontját, indokát, a módosított ÁSZF elérhetőségét, valamint az előfizetőt megillető felmondási jog feltételeit és jogkövetkezményeit.

Az előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül jogosult az előfizetői szerződést azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetőt nem illeti meg a fenti felmondási jog, ha a módosítás következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyösen változnak, a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető kizárólag előnyös módosításnak különösen a díjak, díjcsomagok, adatforgalmi korlátozások, adatátviteli sebességek, lefedettség vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, akkor sem, ha a módosítás egyes elemei az előfizető számára előnyösek.

12.1.2. Közös megegyezéssel történő módosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kétoldalú szerződésmódosításra irányuló ajánlattal is kezdeményezheti.

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles megjelölni, hogy az előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnának meg, mi a módosítás indoka, mikor lépne hatályba a módosítás, valamint milyen módon fogadhatja el vagy utasíthatja el az előfizető az ajánlatot.

A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Nem tekinthető az előfizető kifejezett, tevőleges elfogadó magatartásának önmagában a szolgáltatás további igénybevétele, a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, vagy más, az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése.

Ha az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatot nem fogadja el kifejezett, tevőleges magatartással, az előfizetői szerződés változatlan feltételekkel marad hatályban.

12.2. Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az előfizető írásban, elektronikus úton vagy az ügyfélszolgálaton kezdeményezheti a szerződés módosítását, különösen szolgáltatási csomag, számlázási mód, kapcsolattartó, telepítési cím, áthelyezés vagy átírás tekintetében.

12.2.1. Áthelyezés

Az előfizető kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont más telepítési címre történő áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezés teljesíthetősége minden esetben műszaki vizsgálatról, az új telepítési hely kiépíthetőségéről, a rádiós rálátástól, a frekvenciakörnyezettől, az ingatlan adottságaitól, valamint az esetlegesen szükséges tulajdonosi, társasházi, hatósági vagy egyéb hozzájárulások rendelkezésre állásától függ.

Az áthelyezési igényt az előfizető írásban vagy más igazolható módon jelentheti be. Az igénynek tartalmaznia kell legalább az előfizető azonosításához szükséges adatokat, a jelenlegi és az új telepítési címet, az áthelyezés kért időpontját, valamint az áthelyezés teljesíthetőségének vizsgálatához szükséges kapcsolattartási és műszaki adatokat.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségéhez szükséges vizsgálatokat, és ezen időn belül írásban vagy más igazolható módon értesíti az előfizetőt arról, hogy

- az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja, és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja, így különösen ha az új telepítési címen a szolgáltatás műszakilag nem létesíthető, az új cím nem tartozik a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területébe, a rádiós vagy ingatlanoldali feltételek nem biztosítottak, vagy a szükséges hozzájárulás nem áll rendelkezésre;
- az áthelyezési igényt az előfizető díjtarozása miatt elutasítja, ha az előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása áll fenn; vagy
- az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás jogszabály szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. Az áthelyezési díjat az 1. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató az áthelyezés díjáról az áthelyezési igény elfogadásáról szóló értesítésben tájékoztatja az előfizetőt.

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

Ha a Szolgáltató az elfogadott áthelyezési igény teljesítésére vállalt határidőt nem tartja be, az előfizetőt a 7.4.4. pont szerinti kötbér illeti meg.

Ha a határozott idejű előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból nem tudja teljesíteni, az előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja.

12.2.2. Adatok módosítása

Az előfizető köteles az előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást, így különösen a név, lakcím vagy tartózkodási hely, számlázási cím, értesítési cím, e-mail cím, telefonszám, fizetési mód vagy kapcsolattartási adat változását a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb a változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A bejelentést az előfizető írásban, elektronikus úton vagy a Szolgáltató által biztosított más igazolható ügyfélszolgálati csatornán teheti meg, az előfizető azonosításához szükséges adatok megadásával.

Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő következményekért az előfizető felel. Ilyen következmény lehet különösen a sikertelen értesítés, számla vagy felszólítás kézbesítésének megghiúsulása, ügyintézési kéredelem, illetve díjfizetési kéredelem esetén a jogszerűen felszámítható késedelmi kamat vagy költség.

Az adatváltozás bejelentésének elmulasztása nem mentesíti az előfizetőt a szerződésből eredő fizetési és együttműködési kötelezettségei alól.

12.2.3. Változás az előfizető személyében, átírás

Az előfizetői szerződés átírására akkor kerülhet sor, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés, jogutódlás vagy más igazolt jogcím alapján változás következik be, és az átírást az előfizető, elhalálozás esetén az örökös, illetve az átvető fél igazolható módon kéri.

Az átírás feltétele az átvető és az átvető előfizető azonosítása, az átírás jogcímének igazolása, az átvető előfizető szerződéskötéshez szükséges adatainak megadása, valamint az, hogy az átvető előfizető megfeleljen a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses és műszaki feltételeknek.

Átírás esetén az átvető előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. A Szolgáltató az átírásért az 1. számú mellékletben meghatározott, indokolt és méltányos átírási díjat számíthat fel.

A Szolgáltató a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül, ha az átírás díjfizetéshez kötött, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, vagy értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról és annak indokáról.

A Szolgáltató az átírási kérelmet elutasíthatja, ha az átíráshoz szükséges adatok vagy igazolások hiányosak, az átvető előfizető nem azonosítható, az átírás jogcíme nem igazolt, az átvető előfizető nem felel meg a szerződéskötési feltételeknek, vagy az átírást jogszabály, hatósági rendelkezés, műszaki vagy hálózatzbiztonsági ok kizárja.

Az átírás teljesítéséig az eredeti előfizető felel az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségek teljesítéséért, ideértve a szolgáltatás díjának megfizetését is, kivéve ha a felek és a Szolgáltató ettől eltérően állapodnak meg.

12.3. Szolgáltató általi szerződésfelmondás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht.-ben, a vonatkozó jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon mondhatja fel.

A Szolgáltató felmondását tartós adathordozó útján közli az előfizetővel. A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, valamint - ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése - az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

12.3.1. Szolgáltatói rendes felmondás

A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést rendes felmondással, legalább 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani.

A rendes felmondásról szóló értesítés tartalmazza a felmondás jogcímét, a felmondási időt, a megszűnés időpontját, az elszámolás alapvető szabályait, a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök visszaadására vonatkozó tájékoztatást, valamint az előfizetőt megillető jogorvoslati lehetőségeket.

12.3.2. Szolgáltatói felmondás szerződésszegés miatt

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 napos felmondási idővel mondhatja fel az előfizetői szerződést, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzést elvégezze;
- c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy törvénybe ütköző célokra használja; vagy
- d) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette. Ebben az esetben a Szolgáltató a felmondási idő tartamára a szolgáltatást felfüggesztheti.

Díjtartozás esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A Szolgáltató nem jogosult díjtartozás miatt felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja a nem vitatott díjak megfizetésének lehetőségét.

A Szolgáltató a szerződés felmondása helyett - ha ennek jogszabályi és ÁSZF szerinti feltételei fennállnak - vagyoni biztosítékot kérhet, illetve a szolgáltatást korlátozhatja. Ha az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatást a jogszabály és jelen ÁSZF alapján legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az előfizetői szerződést a felfüggesztés időtartamának utolsó napjára, 15 napos felmondási idővel mondhatja fel.

12.4. Határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi felmondása

Az előfizető az előfizetői szerződést az Eht.-ben, a vonatkozó jogszabályokban, az előfizetői szerződésben és jelen ÁSZF-ben meghatározott módon mondhatja fel.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A Szolgáltató nem kötheti a felmondás elfogadását indokolatlan formai vagy technikai feltételhez.

Az előfizetői felmondásnak tartalmaznia kell az előfizető azonosításához szükséges adatokat, az érintett szolgáltatást vagy előfizetői hozzáférési pontot, valamint - ha az előfizető nem azonnali hatályú felmondást kíván - a megszűnés kért időpontját.

12.4.1. Határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor, indoklás és további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani.

Az előfizető a felmondásban meghatározott határnapot is megjelölhet, amelytől a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. A megjelölt határnap a felmondás megtételétől vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató a megjelölt határnapon megszünteti a szolgáltatás nyújtását.

Az előfizetői szerződés jogszerű felmondása esetén a Szolgáltató a szerződés megszűnésének feltételeként nem kötheti ki a Szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó polgári jogi kötelezettségek azonban a szerződés megszűnésétől függetlenül fennmaradnak.

12.4.2. Határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi felmondása

Ha az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott idő lejáta előtt rendes felmondással megszünteti, vagy a Szolgáltató jogszerű, szerződésszegés miatti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, ideértve az esetleges készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is. A felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem fűzhető.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

Ha az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés határozott idő lejáta előtti felmondására jogszabály vagy jelen ÁSZF alapján további jogkövetkezmények nélkül jogosult, a Szolgáltató a felmondáshoz kedvezmény-visszakövetelést vagy más

hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet, kivéve a jogszabály által kifejezetten megengedett készülékvásárlási kedvezmény elszámolását, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani.

12.4.3. Rendkívüli vagy jogszabályon alapuló felmondás az előfizető részéről

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnt meg, mert az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe; vagy
- b) az internet-hozzáférési szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

A fenti okból történő felmondás esetén, illetve ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést a fenti okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy a szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját, valamint az előfizető által igénybe vett eseti díjas szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató szerződésszegése esetén is jogosult azonnali hatállyal megszüntetni, különösen ha a Szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt, a Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 napon belül sem orvosolja, vagy a Szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 napon belül sem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg, kivéve ha az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg vagy jogszabály eltérően rendelkezik.

12.4.4. Elállás és indoklás nélküli felmondás távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén

Fogyasztónak minősülő előfizető távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől.

Ha a szolgáltatás teljesítése az előfizető kifejezett kérésére az elállási határidő alatt megkezdődött, az előfizetőt 14 napon belül indoklás nélküli felmondási jog illeti meg. Ebben az esetben az előfizető köteles megfizetni a megszűnés időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatás díját.

Az elállási vagy indoklás nélküli felmondási jog gyakorlásához az előfizetőnek egyértelmű nyilatkozatot kell eljuttatnia a Szolgáltató ügyfélszolgálati címére vagy elektronikus elérhetőségére. Az előfizető felhasználhatja a jelen ÁSZF mellékletében szereplő mintát, de a jog gyakorlása nem köthető kizárólag a minta használatához.

Elállás esetén a Szolgáltató az előfizető által teljesített ellenszolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti, a jogszabály szerint levonható arányos szolgáltatási díj figyelembevételével.

12.5. Egyéb megszűnési esetek

Az előfizetői szerződés a jelen ÁSZF más pontjaiban meghatározott felmondási eseteken túl megszűnik:

- a) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- c) az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályok szerint, a szolgáltatóváltás megvalósulásával, az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatás tekintetében;
- d) a felek közös megegyezésével;
- e) ha a határozott idejű előfizetői szerződés a jogszabályban meghatározott esetben a határozott idő lejártával nem alakul át határozatlan idejű szerződéssé;
- f) jogszabályban meghatározott más esetben.

A felek közös megegyezéssel történő megszüntetésére az Eht. rendelkezései irányadók. Írásban kötött előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetéséhez kifejezett írásos nyilatkozat szükséges.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ben, annak végrehajtási rendeleteiben, az előfizetői szerződésben és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon szűnhet meg. Az ezzel ellentétes szerződéses rendelkezés semmis.

12.5.1. Határozott időtartamú szerződés speciális szabályai

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével főszabály szerint határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. Az így létrejövő határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződés feltételeinél.

Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha

- a) az előfizető egyoldalúan, vagy az előfizető és a Szolgáltató közös akarattal, a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a szerződés a határozott idő leteltével megszűnik;
- b) jogszabály kifejezetten kizárja az átalakulást; vagy
- c) a felek jogszabály által megengedett esetben közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott idő elteltével a határozott idejű előfizetői szerződés helyébe határozatlan idejű szerződés lépjen.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal, tartós adathordozón tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásáról. A tájékoztatás kiterjed a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, valamint a szolgáltatás tekintetében elérhető legkedvezőbb díjszabásra.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról kizárólag az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően, szerződésmódosítással dönthetnek.

Ha az előfizető a határozott időtartam lejártá előtt olyan okból mondja fel a szerződést, amely alapján jogszabály vagy jelen ÁSZF szerint további jogkövetkezmények nélkül jogosult a felmondásra, a Szolgáltató a felmondáshoz kedvezmény-visszakövetelést vagy más hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet, kivéve a jogszabály által kifejezetten megengedett készülékvásárlási kedvezmény elszámolását.

Ha az előfizető a határozott idejű szerződést a határozott idő lejártá előtt nem jogszabályon vagy szolgáltatói szerződésszegésen alapuló okból mondja fel, vagy a Szolgáltató jogszerű, szerződésszegés miatti felmondására okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által ténylegesen igénybe vett, előzetesen közölt kedvezményeket követelheti vissza, a jogszabályban megengedett mértékben. A felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem fűzhető.

12.6. Általános szabályok a felmondásra és megszűnésre

A felmondási nyilatkozatot a Szolgáltató köteles befogadni, ha az az előfizető azonosítására, az érintett előfizetői szerződés vagy szolgáltatás beazonosítására, valamint a felmondási szándék megállapítására alkalmas.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A Szolgáltató a felmondás gyakorlását nem kötheti indokolatlan formai, technikai vagy ügyintézési feltételhez.

A Szolgáltató a felmondás befogadásáról, a szerződés megszűnésének időpontjáról, az elszámolás várható módjáról, valamint a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök visszaadásának vagy leszerelésének módjáról igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt.

A Szolgáltató általi felmondásra a 12.3. pontban meghatározott tartalmi és közlési szabályok irányadók.

12.7. Leszerelés és szolgáltatói eszközök visszaadása

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló, az előfizető birtokába vagy használatába adott eszközöket és berendezéseket rendeltetésszerű használatra alkalmas, az átadáskori állapotnak megfelelő állapotban - a rendeltetésszerű használattal járó szokásos elhasználódást kivéve - visszaadni, illetve a Szolgáltató vagy közreműködője által felszerelt eszközök leszerelését előzetesen egyeztetett időpontban lehetővé tenni.

Az előfizető jogszerű felmondása és az előfizetői szerződés megszűnése nem tehető függővé a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök visszaszolgáltatásától. Az eszközök visszaadására, megőrzésére, sérülésére vagy elvesztésére vonatkozó polgári jogi kötelezettségek azonban a szerződés megszűnésétől függetlenül fennmaradnak.

A Szolgáltató az előfizető számára biztosítja az eszközök visszaszolgáltatásának lehetőségét, és az eszközök átvételéről igazolást ad. Az eszközök visszaadására vagy leszerelésére nem írható elő olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget jelent.

Ha az eszköz leszerelése helyszíni intézkedést igényel, a Szolgáltató az előfizetővel időpontot egyeztet. Az előfizető köteles a leszereléshez szükséges bejutást és együttműködést biztosítani.

Ha az előfizető a Szolgáltató tulajdonában álló eszközt nem szolgáltatja vissza, vagy azt rendeltetésellenes használatból eredően sérült, hiányos vagy használhatatlan állapotban szolgáltatja vissza, a Szolgáltató jogosult az eszköz pótlásával, javításával vagy értékcsökkenésével kapcsolatos, igazolt és arányos igényét érvényesíteni. Az eszközpótlási és javítási díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

13. Az előfizető egyéb kötelezettségei

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek az előfizetői szerződés teljesítése, a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele során kötelesek jóhiszeműen eljárni és egymással együttműködni.

Az előfizető köteles a szolgáltatás létesítéséhez, üzemeltetéséhez, hibaelhárításához, karbantartásához, áthelyezéséhez és megszüntetéséhez szükséges, az előfizető érdekkörébe tartozó információkat, hozzáférést, kapcsolattartást és helyszíni munkavégzési feltételeket biztosítani.

Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a telepítési helyen a szükséges bejutás, áramellátás, biztonságos munkavégzési feltételek, valamint - ha szükséges - az ingatlan tulajdonosi, társasházi vagy egyéb hozzájárulások rendelkezésre álljanak.

Az előfizető köteles a Szolgáltatót megfelelő időben tájékoztatni minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás létesítését, működését, hibaelhárítását vagy megszüntetését érintheti.

13.2. Rendeltetésszerű használat

Az előfizető köteles a szolgáltatást jogszerűen, rendeltetésszerűen, az előfizetői szerződéssel, jelen ÁSZF-fel és a Hálózathasználati irányelvekkel összhangban használni.

Tilos a szolgáltatás használata különösen jogellenes tevékenységre, jogosulatlan hozzáférésre, hálózati támadásra, kártékony kód terjesztésére, kéretlen tömeges üzenetküldésre, mások jogainak megsértésére, a Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők szolgáltatásának veszélyeztetésére.

Az előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére nem értékesítheti tovább, és nem használhatja nyilvános hálózati szolgáltatás vagy üzletszerű internet-hozzáférés nyújtására.

A rendeltetésszerű használatra vonatkozó kötelezettségek megszegése esetén a Szolgáltató a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek fennállása esetén a szolgáltatást korlátozhatja, felfüggesztheti, illetve az előfizetői szerződést felmondhatja.

13.3. Végberendezés és szolgáltatói eszközök

Az előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező vagy a Szolgáltató által használatra átadott végberendezést, antennát, tápegységet, kábelt, tartozékot és egyéb elektronikus hírközlő eszközt rendeltetésszerűen használni, megőrizni, és azokat a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül nem átalakítani, nem áthelyezni és harmadik személynek nem átadni.

Az előfizető felel a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező, neki felróható rongálódásból, elvesztésből, megsemmisülésből, jogosulatlan beavatkozásból vagy vissza nem szolgáltatásból eredő károkért.

Az előfizető nem felel a rendeltetésszerű használatból járó szokásos elhasználódásért, valamint az olyan meghibásodásért, amely a Szolgáltató érdekkörében vagy az előfizetőnek fel nem róható okból következett be.

Az előfizetői szerződés megszűnésekor a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök visszaadására és leszerelésére a 12.7. pont rendelkezései irányadók. Az eszközpótlási és javítási díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

13.4. Adatváltozás bejelentése

Az előfizető köteles az előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást, így különösen a név, lakcím vagy tartózkodási hely, számlázási cím, értesítési cím, e-mail cím, telefonszám, fizetési mód vagy kapcsolattartási adat változását a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb a változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A telepítési cím megváltozása önmagában nem eredményezi a szolgáltatás áthelyezését. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a 12.2.1. pont szabályai irányadók.

Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából vagy késedelmeiből eredő következményekért az előfizető felel.

14. Kiskorúak védelme

14.1. Szűrőszoftvekre és biztonságos internethasználatra vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóként a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftveket, valamint azokkal egyező célra szolgáló más megoldások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatást tesz közzé internetes honlapján, és arról ügyfélszolgálatán is tájékoztatást ad.

A tájékoztatás kiterjed különösen a kiskorúak védelmét szolgáló szűrőszoftvekre, szülői felügyeleti megoldások és biztonságos internethasználati tájékoztatók elérhetőségére, alapvető telepítési vagy használati információira, valamint arra, hogy az előfizető saját végberendezésén, belső hálózatán és felhasználói eszközein alkalmazott szűrés beállítása és fenntartása az előfizető feladata.

A Szolgáltató a tájékoztató közzétételéről és elérhetőségéről a jogszabályban meghatározott módon, negyedévente értesíti az előfizetőt. A kiskorúak védelmét szolgáló további tájékoztatások és ajánlások az NMHH által közzétett gyermekvédelmi és biztonságos internethasználati felületeken is elérhetők.

14.2. Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás

A Szolgáltató az Eht. 149/F. §-a és a 7/2025. (V. 30.) NMHH rendelet alapján, az ott meghatározott alkalmazási és átmeneti szabályok szerint biztosítja a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A biztonságos szolgáltatás célja, hogy az előfizető erre irányuló nyilatkozata alapján a szolgáltatás használója ne férhessen hozzá a jogszabály szerinti, a Hatóság által meghatározott listán szereplő, kifejezetten pornográf tartalmak bemutatását célzó honlapokhoz.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően, továbbá honlapján és ügyfélszolgálatán tájékoztatja az előfizetőt a biztonságos szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről, feltételeiről, egyéni előfizetők esetén annak ingyenességéről, valamint az igénylés és visszavonás módjáról.

Az előfizető a biztonságos szolgáltatás igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés időtartama alatt bármikor, díjmentesen megteheti vagy visszavonhatja. A nyilatkozat megtétele vagy visszavonása nem minősül az előfizetői szerződés módosításának. Az előfizető a nyilatkozatában megjelöli azt az előfizetői hozzáférési pontot, amelyen a biztonságos szolgáltatás nyújtását kéri.

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató a biztonságos szolgáltatás nyújtását a jogszabályban meghatározott határidőn belül, főszabály szerint legfeljebb az előfizető nyilatkozatának megtételétől számított 60 napon belül biztosítja. Új helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a biztonságos szolgáltatás nyújtásának megkezdésére a jogszabály szerinti külön szabályok irányadók.

A biztonságos szolgáltatás nem helyettesíti az előfizető, szülő vagy törvényes képviselő felügyeletét, és nem garantálja valamennyi kiskorúakra káros vagy nem kívánt tartalom kiszűrését. A Szolgáltató felelőssége a jogszabályban meghatározott műszaki és tájékoztatói kötelezettségek teljesítésére terjed ki.

15. Műsorterjesztési és kábeltelevíziós szolgáltatások

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást, kábeltelevíziós szolgáltatást, médiaszolgáltatási programcsomagot, televíziós vagy rádiós előfizetői szolgáltatást. Az ilyen szolgáltatásokra vonatkozó különös szabályok kizárólag akkor alkalmazandók, ha a Szolgáltató ilyen szolgáltatást külön ÁSZF vagy ÁSZF-módosítás alapján bevezet.

16. Akadálymentességi intézkedések fogyatékossgal élő előfizetők számára

16.1. Akadálymentes tájékoztatás és ügyintézés

A Szolgáltató a fogyatékossgal élő előfizetők számára a vonatkozó jogszabályokban, különösen a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló 2022. évi XVII. törvényben (Aktv.) és az elektronikus hírközlési szabályokban meghatározott körben biztosítja a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatások és ügyintézési lehetőségek akadálymentes hozzáférhetőségét.

A Szolgáltató az előzetes tájékoztatást, a szerződés-összefoglalót, az ÁSZF-et, az előfizetői szerződés lényeges feltételeit, valamint a szolgáltatás igénybevételével, létesítésével, hibabejelentéssel, panaszkezeléssel, díjazással, módosítással és megszüntetéssel kapcsolatos tájékoztatásokat kérésre akadálymentes formátumban bocsátja rendelkezésre.

Akadálymentes formátumnak minősülhet különösen a kereshető és géppel olvasható elektronikus dokumentum, elektronikus levélben megküldött szöveges tájékoztatás, vagy más, az előfizető fogyatékossgához igazodó és a Szolgáltató által ésszerűen biztosítható tájékoztatói mód.

Az akadálymentes formátum vagy ügyintézési mód iránti igény a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein jelenthető be. A Szolgáltató az igény teljesítésének módjáról és várható határidejéről ésszerű határidőn belül tájékoztatja az előfizetőt.

16.2. Szolgáltatói eszközök és beállítások

A Szolgáltató a szolgáltatás létesítése és üzemeltetése során, az előfizető kérésére és a műszaki lehetőségek keretei között segítséget nyújt a Szolgáltató által biztosított eszközök olyan alapvető beállításában, amely a szolgáltatás akadálymentesebb igénybevételét elősegíti.

A Szolgáltató az előfizető saját végberendezéseire, számítógépére, telefonjára, routerére, belső hálózatára, szoftvereire vagy akadálymentességi segédeszközeire vonatkozó beállítási, karbantartási vagy üzemeltetési kötelezettséget nem vállal, kivéve ha erről a felek külön megállapodnak.

1. számú melléklet - Internet-hozzáférési szolgáltatás leírása, földrajzi elérhetősége, minőségi célértékei és díjai

1.1. A Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján helyhez kötött, nyilvánosan elérhető internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt vezeték nélküli rádiós, mikrohullámú, RLAN vagy ezekkel műszakilag egyenértékű hozzáférési technológián keresztül.

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott telepítési címen, az ott kiépített előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe. A szolgáltatás nem minősül mobil internet-hozzáférési szolgáltatásnak, és más címen vagy más előfizetői hozzáférési ponton csak áthelyezés, szerződésmódosítás vagy új előfizetői szerződés alapján használható.

A szolgáltatás létesítéséhez a Szolgáltató az előfizetői telepítési címen antennát, rádiós végberendezést, tápegységet, kábelt vagy más, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt telepíthet.

A Szolgáltató a szolgáltatás keretében internet-hozzáférést biztosít. A Szolgáltató jelen szolgáltatás részeként nem biztosít beltéri Wi-Fi lefedettségi garanciát, nem üzemelteti az előfizető saját belső hálózatát, saját routerét, számítógépét, okoseszközét vagy szoftvereit, kivéve ha erről külön szerződés rendelkezik.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcéltú telefonszolgáltatást, számozáson alapuló személyközi hírközlési szolgáltatást, műsorterjesztési szolgáltatást, tárhelyszolgáltatást, e-mail szolgáltatást, VPN szolgáltatást vagy informatikai üzemeltetési szolgáltatást, kivéve ha erről külön szerződés rendelkezik.

1.2. Földrajzi elérhetőség és létesíthetőség

A szolgáltatás Budapest egyes kerületeiben, valamint a Szolgáltató által egyedileg megjelölt vagy egyedi műszaki felmérés alapján vállalt agglomerációs végpontokon érhető el. A Szolgáltató az aktuális lefedettségéről honlapján, ügyfélszolgálatán vagy ajánlatadás során ad tájékoztatást.

A lefedettségi tájékoztatás előzetes jellegű. A szolgáltatás tényleges létesíthetősége minden esetben egyedi műszaki vizsgálatától függ, különösen a rádiós rálátástól, a frekvenciakörnyezettől, az ingatlan adottságaitól, a telepítési pont megközelíthetőségétől, az áramellátástól, a megfelelő tartószerkezet rendelkezésre állásától, valamint a szükséges tulajdonosi, társasházi, hatósági vagy egyéb hozzájárulások meglététől.

A Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás létesítésére olyan címen, ahol a szolgáltatás műszakilag nem valósítható meg, a kiépítés jogi, hatósági, ingatlan tulajdonosi vagy társasházi akadályba ütközik, vagy a létesítés ésszerű műszaki, gazdasági vagy hálózatbiztonsági feltételek mellett nem biztosítható.

A szolgáltatás kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott telepítési címen és előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe. Más címre történő áthelyezésre a jelen ÁSZF áthelyezésre vonatkozó szabályai szerint, a Szolgáltató műszaki vizsgálata alapján kerülhet sor.

1.3. Előfizetői hozzáférési pont és felelősségi határ

Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltatás átadási pontja, amely főszabály szerint a Szolgáltató által biztosított vagy telepített végberendezés ügyfél oldali Ethernet interfésze. Ettől eltérő felelősségi határt az egyedi előfizetői szerződés, a munkalap, az átadás-átvételi jegyzőkönyv vagy más műszaki dokumentáció határozhat meg.

A Szolgáltató felelőssége a saját hálózatára, a rádiós összeköttetésre, valamint a Szolgáltató által biztosított vagy telepített, a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközökre terjed ki az előfizetői hozzáférési pontig.

Az előfizetői hozzáférési ponton túl az Előfizető felel az általa használt vagy üzemeltetett eszközök, kábelezés, router, switch, beltéri Wi-Fi hálózat, számítógép, okoseszköz, szoftver, belső hálózati beállítás és informatikai biztonsági megoldás megfelelő működéséért, beállításáért és biztonságáért.

A szolgáltatás minőségi célértékei és sebességi vállalásai a Szolgáltató felelősségi határáig értelmezendők. A sebességmérés főszabály szerint az előfizetői hozzáférési ponthoz közvetlenül, megfelelő műszaki állapotú végberendezéssel csatlakozva értékelhető; a beltéri Wi-Fi hálózaton, az előfizető saját routerén, belső hálózatán vagy harmadik személy hálózatán mért értékek önmagukban nem igazolják a Szolgáltató hibás teljesítését.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában álló vagy általa telepített eszközöket a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül nem helyezheti át, nem alakíthatja át, nem szerelheti le, nem adhatja át harmadik személynek, és nem használhatja a rendeltetésüktől eltérő módon.

1.4. Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

Az alábbi táblázat a Szolgáltató helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásainak főbb műszaki és minőségi jellemzőit tartalmazza a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázatának megfelelően, az (EU) 2015/2120 rendeletben foglalt nyílt internet-hozzáférési követelményekre is figyelemmel.

A táblázatban szereplő maximális sebesség az adott díjcsomagban elérhető legnagyobb le-, illetve feltöltési sebesség. A rendes körülmények között elérhető sebesség az a sebesség, amelyet a Szolgáltató az adott díjcsomag esetében a jogszabályi mérési feltételek szerint, rendes üzemi körülmények között elérhetőként vállal. A minimális sebesség a Szolgáltató által vállalt legalacsonyabb le-, illetve feltöltési sebesség.

A sebességi, késleltetési, késleltetés-ingadozási és csomagvesztési értékek a Szolgáltató felelősségi határáig, főszabály szerint a Szolgáltató által biztosított vagy telepített végberendezés ügyfél oldali Ethernet interfészéig értelmezendők. Az Előfizető saját routere, belső hálózata, beltéri Wi-Fi kapcsolata, végberendezése, szoftvere, valamint harmadik fél hálózata vagy internetes céloldala a ténylegesen tapasztalt értékeket befolyásolhatja.

| | LANGx10 | LANGx20 | LANGx50 | LANGx100 | LANGxSPEC |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------------|
| Maximális letöltési sebesség | 10 Mbit/s | 20 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | egyedi |
| Maximális feltöltési sebesség | 10 Mbit/s | 20 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | egyedi |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség | 9 Mbit/s | 18 Mbit/s | 45 Mbit/s | 90 Mbit/s | maximális sebesség 90%-a |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség | 9 Mbit/s | 18 Mbit/s | 45 Mbit/s | 90 Mbit/s | maximális sebesség 90%-a |
| Minimális letöltési sebesség | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | maximális sebesség 60%-a |
| Minimális feltöltési sebesség | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | maximális sebesség 60%-a |
| Minimális nemzetközi letöltési sebesség | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | maximális sebesség 60%-a |
| Minimális nemzetközi feltöltési sebesség | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | maximális sebesség 60%-a |
| Késleltetés | 50 ms | 50 ms | 50 ms | 50 ms | 50 ms |
| Késleltetés-ingadozás (jitter) | 30 ms | 30 ms | 30 ms | 30 ms | 30 ms |
| Csomagvesztés | 1% alatt | 1% alatt | 1% alatt | 1% alatt | 1% alatt |

1.5. Sebességet befolyásoló tényezők

Az internet-hozzáférési szolgáltatás ténylegesen tapasztalt sebességét, késleltetését, késleltetés-ingadozását és csomagvesztését több műszaki és külső körülmény befolyásolhatja. A Szolgáltató által vállalt sebességi és minőségi célértékek a 1 számú melléklet 1.3. pont szerinti felelősségi határig értelmezendők.

A sebességet és a szolgáltatás minőségét befolyásoló, a Szolgáltató érdekkörébe eső tényezők különösen:

- a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota;
- a Szolgáltató hálózatának vagy rádiós hozzáférési pontjának terheltsége;
- a Szolgáltató által jogszerűen alkalmazott forgalomirányítási vagy hálózatmenedzsment intézkedések;
- hálózati karbantartás, hibaelhárítás vagy hálózattejesztés;
- a Szolgáltató által biztosított végberendezés műszaki állapota;
- a rendelkezésre álló hálózati kapacitás.

A sebességet és a szolgáltatás minőségét befolyásoló, az Előfizető érdekkörébe eső tényezők különösen:

- az Előfizető saját routerének, switchének, kábelezésének, beltéri Wi-Fi hálózatának műszaki állapota és beállítása;
- az Előfizető által használt számítógép, okoseszköz, hálózati kártya vagy szoftver teljesítménye;
- az Előfizető saját hálózatának, Wi-Fi kapcsolatának vagy végberendezésének terheltsége;
- VPN, tűzfal, vírusvédelmi vagy egyéb biztonsági szoftver használata;
- a Szolgáltató eszközének jogosulatlan áthelyezése, átalakítása vagy nem rendeltetésszerű használata;
- az Előfizető ingatlanán belüli áramellátási, kábelezési vagy elhelyezési körülmények.

A sebességet és a szolgáltatás minőségét befolyásoló, egyéb tényezők különösen:

- harmadik fél hálózatának állapota vagy terheltsége;
- az internetes céloldal, szerver vagy alkalmazásszolgáltató terheltsége;
- időjárási körülmények;
- rádiós zavarás, zavartatás vagy frekvenciakörnyezeti változás;
- épületek, növényzet, tereptárgyak vagy domborzati viszonyok változása;
- vis maior, hatósági intézkedés, közműhiba vagy külső fizikai behatás.

A fenti tényezők fennállása önmagában nem mentesíti a Szolgáltatót a jogszabályban, az előfizetői szerződésben és jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezettségei alól. A Szolgáltató azonban nem felel az olyan sebesség- vagy minőségromlásért, amely bizonyíthatóan az Előfizető érdekkörében vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül álló okból következik be.

1.6. Egységes szolgáltatási feltételek

A Szolgáltató mikrohullámú/RLAN összeköttetésen vagy más vezeték nélküli hozzáférési technológián keresztül előfizetői hozzáférési pontot épít ki a telepítési címen, és Ethernet technológiával csatlakoztatja az előfizető saját végberendezését vagy helyi hálózatát.

A szolgáltatás megkötése előtt minden esetben egyedi felmérés, különösen rálátásvizsgálat szükséges. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az előfizető saját Wi-Fi hálózatából, belső kábelezéséből, saját routeréből, harmadik fél hálózatából vagy internetes céloldalból eredő szolgáltatásminőség-romlásért.

| Mutató | Vállalás |
|--|---|
| Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB) | korlátlan |
| Túlforgalmazás kezelése | - |
| Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs) | van |
| Web-böngészés | igénybe vehető |
| VoIP | igénybe vehető |
| Chat alkalmazások | igénybe vehető |
| Közösségi oldalak | igénybe vehető |
| Fájlcsere alkalmazások | igénybe vehető |
| Videómegosztó alkalmazások | igénybe vehető |
| Online TV | igénybe vehető |
| Egyéb felhasználási mód | igénybe vehető |
| Szüneteltethetőség | igen |
| Fix IP-cím | igény esetén, díjmelléklet szerint |
| Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%) | 98% |
| Csomagvesztés (%) | 1% alatt |
| Hibajavítás megkezdésének ideje | a bejelentéstől számított 24 órán belül |
| A hiba kijavításának ideje | a bejelentéstől számított 72 órán belül |

1.7. Listaárak

A díjak bruttó összegek, és tartalmazzák a jogszabály szerinti általános forgalmi adót.

| Szolgáltatási csomag | Bruttó havidíj |
|---|-------------------------|
| LANGx10 Vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás | 16.800 Ft |
| LANGx20 Vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás | 31.500 Ft |
| LANGx50 Vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás | 73.500 Ft |
| LANGx100 Vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás | 136.500 Ft |
| LANGxSPEC Vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás | 2.100 Ft / Mbps |
| Telepítési díj | egyedi felmérés alapján |

| Egyéb díj | Bruttó egyszeri díj |
|--|--|
| ÁSZF nyomtatott formában történő rendelkezésre bocsátása | 2.540 Ft |
| Kiszállási díj (Budapest) | 9.000 Ft |
| Kiszállási díj (vidék) | 254 Ft / km |
| Technikusi óradíj | 15.000 Ft |
| Mérnöki óradíj | 32.000 Ft |
| Fix IP-cím az alap 1 db-on felül | 5.080 Ft |
| Visszakapcsolási díj | 5.080 Ft |
| Előfizető változása esetén átírási díj | 10.160 Ft |
| Áthelyezés díja | egyedi felmérés alapján |
| Szüneteltetési díj | a havi előfizetési díj 10%-a |
| Eszközpótlás vagy rongálás | az eszköz nyilvántartási vagy pótlási értéke alapján |

2. számú melléklet - Hálózati szolgáltatásminőségi célérték

A jelen mellékletben meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi célértékek a Szolgáltató helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatására vonatkoznak. A célértékek a Szolgáltató felelősségi határáig értelmezendők.

A díjcsomagonként vállalt sebességi célértékeket, a késleltetést, a késleltetés-ingadozást és a csomagvesztést a jelen ÁSZF 1 számú melléklet 1.4. pontja tartalmazza.

| Hálózati szolgáltatásminőségi mutató | Vállalt célérték |
|---|---|
| Első csatlakozás létesítési ideje | 15 nap, vagy az egyedi szerződésben meghatározott időpont |
| Hibajavítási idő | a bejelentéstől számított 72 órán belül |
| Hibaarány hozzáférési vonalanként | legfeljebb 1 db / év |
| Éves rendelkezésre állás | 98% |
| Csomagvesztés a Szolgáltató saját hálózatán belül | 1% alatt |
| Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya | 90% |

A célértékek számítása során nem vehető figyelembe a szolgáltatás jogszerű szünetelésének, korlátozásának vagy felfüggesztésének időtartama, az Előfizető érdekkörében felmerülő késedelem vagy hiba, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső harmadik személy, hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos eljárása, továbbá a vis maior esemény.

A hibajavítási idő a Szolgáltató érdekkörébe tartozó valós hiba esetén irányadó. Ha a hiba elhárításához az Előfizető, harmadik személy, hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos közreműködése szükséges, az erre irányadó beszámítási szabályokat a jelen ÁSZF 6. fejezete tartalmazza.

3. számú melléklet - Hálózathasználati irányelvek

Az Előfizető a szolgáltatást jogszerűen, rendeltetésszerűen, mások jogainak tiszteletben tartásával, az előfizetői szerződéssel, jelen ÁSZF-fel és a vonatkozó jogszabályokkal összhangban köteles használni.

Az Előfizető nem használhatja a szolgáltatást különösen:

- a) jogosulatlan hozzáférésre, hálózati betörésre, hálózati felderítésre vagy ezek megkísérlésére;
- b) túlterheléses támadás, szolgáltatásmegtagadási támadás vagy más hálózatbiztonságot veszélyeztető tevékenység végzésére;
- c) kártékony kód, vírus, botnet, kémprogram vagy más káros szoftver terjesztésére;
- d) kéretlen tömeges elektronikus üzenetek küldésére, spamküldő rendszer vagy nyílt levéltovábbító működtetésére;
- e) jogellenes tartalom hozzáférhetővé tételére vagy jogellenes terjesztésére, ideértve különösen a szerzői vagy szomszédos jogokat sértő tartalmak jogellenes megosztását;
- f) más előfizetők, felhasználók, hálózatok, rendszerek vagy szolgáltatások működésének zavarására;
- g) a szolgáltatás harmadik személy részére történő üzletszerű továbbértékesítésére vagy nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásként történő nyújtására a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan nyílt rekurzív DNS-szervert, nyilvános proxyt, nyílt SMTP-továbbítót, spamküldő rendszert vagy más, kívülről korlátozás nélkül elérhető szolgáltatást, amely a Szolgáltató hálózatának, más hálózatoknak vagy más felhasználóknak a biztonságát, rendelkezésre állását vagy rendeltetésszerű működését veszélyezteti.

Az Előfizető köteles gondoskodni saját eszközei és belső hálózata alapvető biztonságáról, így különösen a megfelelő jelszavak használatáról, a szoftver- és firmware-frissítések telepítéséről, a tűzfal- és vezeték nélküli hálózati beállítások megfelelő kezeléséről, valamint arról, hogy saját eszközei ne váljanak jogosulatlan forgalom, támadás vagy kéretlen üzenetküldés forrásává.

Hálózatbiztonsági esemény, jogellenes vagy rendeltetésellenes használat, rosszindulatú forgalom, túlterhelés, jogosulatlan hozzáférés, hatósági vagy bírósági rendelkezés, illetve jogszabályi kötelezettség esetén a Szolgáltató jogosult a szükséges és arányos műszaki intézkedéseket megtenni. Ilyen intézkedés lehet különösen az Előfizető értesítése, hibabehatárolás, az érintett forgalom, port, protokoll vagy IP-cím ideiglenes szűrése vagy korlátozása, illetve a szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti korlátozása vagy felfüggesztése.

A Szolgáltató a hálózathasználati irányelvek alkalmazása során köteles figyelembe venni a nyílt internet-hozzáférésre vonatkozó szabályokat. A Szolgáltató forgalomirányítási és hálózatbiztonsági intézkedései csak átlátható, megkülönböztetésmentes, arányos és a szükséges ideig alkalmazott intézkedések lehetnek, és nem irányulhatnak jogszerű tartalmak, alkalmazások vagy szolgáltatások indokolatlan blokkolására, lassítására vagy megkülönböztetésére.

4. számú melléklet - Adatkezelési tájékoztató egyéni előfizetők részére

A Szolgáltató az Előfizetőkkel kapcsolatos személyes adatokat az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, a szolgáltatás nyújtása, számlázás, ügyfélszolgálati és hibakezelési feladatok ellátása, valamint jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli.

Az adatkezelés részletes feltételeit, az érintetti jogokat, az adatkezelések célját, jogalapját, időtartamát és az adattovábbításokra vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán elérhető.

5. számú melléklet - Akciók, kedvezmények és hűségidős feltételek

A Szolgáltató az aktuális akciókat, kedvezményeket, promóciókat és hűségidős konstrukciókat honlapján, hirdetésében, ajánlatában, szerződés-összefoglalóban vagy az egyedi előfizetői szerződésben teszi közzé.

Az akciós vagy kedvezményes feltétel csak akkor alkalmazható, ha annak lényeges feltételeit az Előfizető a szerződés megkötése előtt megismerhette. Az akciós feltételeknek tartalmazniuk kell különösen a kedvezmény mértékét, időtartamát, igénybevételének feltételeit, az esetleges határozott időtartamot, valamint azt, hogy a kedvezmény elvesztésének vagy visszakövetelésének milyen feltételei vannak.

Határozott idejű vagy kedvezményes szerződés esetén a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményt kizárólag a jogszabályban és az előzetesen közölt feltételekben meghatározott esetekben és mértékben követelheti vissza.

Akció, kedvezmény vagy hűségidős konstrukció hiányában jelen melléklet nem tartalmaz külön feltételt.

6. számú melléklet - Elállási / felmondási nyilatkozatminta

Az alábbi nyilatkozatminta használata nem kötelező. Az elállási, illetve felmondási jog más egyértelmű nyilatkozattal is gyakorolható. A mintát csak a szerződéstől való elállási vagy felmondási szándék esetén töltsé ki és juttassa vissza a Szolgáltatónak.

Címzett:

LANGATON Hungary Kft.

1107 Budapest, Fertő utca 8.

E-mail: ugyfelszolgalat@langaton.eu

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási / felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződés tekintetében.

A nyilatkozat jogcíme:

távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén gyakorolt 14 napos elállási / felmondási jog

a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül gyakorolt felmondási jog, mert a szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton vagy a szerződésben megjelölt igénybevételi helyen nem vehető igénybe, vagy minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak

egyéb felmondás

A szerződés és az Előfizető adatai:

- Szerződéskötés időpontja:

- Szolgáltatás nyújtásának megkezdési időpontja, ha ismert:

- Előfizető neve:

- Előfizető címe:

- Telepítési cím:

- Szerződésazonosító / ügyfélazonosító / szolgáltatási azonosító, ha ismert:

- Kapcsolattartási e-mail cím vagy telefonszám:

Kelt:, 20.... év hó nap

.....
Előfizető