

LANGATON Hungary Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
üzleti 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.....	7
1.1. A szolgáltató neve és címe	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	7
1.4. Internetes honlap címe.....	7
1.5. Az ÁSZF elérhetősége.....	7
1.6. Felügyeleti szervek és jogvita-fórumok	8
1.7. Az ÁSZF hatálya és előfizetői kör	8
2. Az előfizetői szerződés megkötése.....	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
2.1.1. Ajánlattétel és megrendelés.....	9
2.1.2. A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről.....	9
2.1.3. A megrendelés elutasítása.....	9
2.1.4. Az előfizetői szerződés létrejötte.....	10
2.2. A szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok	10
2.3. Előzetes tájékoztatás és szerződés-összefoglaló	10
2.4. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	11
2.5. A teljesítés megkezdése	11
2.6. Ajánlatok kezelése, nyilvántartás és adatváltás	11
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	11
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	11
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	11
3.3. Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés.....	12
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	12
3.5. Az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató felelősségi határa.....	12
4. Minőség, biztonság és nyílt internet.....	12
4.1. Minőségi célértékek	12
4.2. Forgalmómérés, forgalomirányítás és nyílt internet	13
4.3. Hálózatbiztonsági események, fenyegetések és sebezhetőségek	13
4.4. Végberendezések csatlakoztatásának feltételei	13
5. Szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés	14
5.1. A szolgáltatás szünetelése.....	14
5.2. A szolgáltatás korlátozása	14
5.3. A szolgáltatás felfüggesztése.....	15
6. Ügyfélkapcsolat, hibakezelés, panaszkezelés és jogviták	15
6.1. Hibabejelentések kezelése	15
6.1.1. Hibabejelentések nyilvántartása	15
6.1.2. Hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	15

6.2. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén.....	16
6.3. Panaszok, díjreklamáció és kártérítési igények	16
6.4. Az ügyfélszolgálat működése.....	16
6.5. Tudakozó szolgáltatás	16
6.6. Jogviták peres és peren kívüli rendezése	17
6.7. Az előfizetők értesítése	17
7. Díjak, számlázás, kártérítés és kötbér	18
7.1. Díjszabás és díjak meghatározása	18
7.1.1. Díjszabás	18
7.1.2. A számlázás alapja	18
7.1.3. A számla kiállítása és megküldése	18
7.1.4. Tételes számlamelléklet és részletezés	18
7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	19
7.1.6. Kedvezmények	19
7.1.7. Megszűnéssel kapcsolatos díjak.....	19
7.1.8. Módosítási díjak	19
7.1.9. Szüneteltetési díjak	19
7.1.10. Korlátozás díjai	19
7.1.11. Késedelmi kamat	19
7.1.12. Egyéb díjak	19
7.1.13. Biztosíték	20
7.2. Fizetési módok.....	20
7.3. Kártérítési eljárás és felelősségi korlátok	20
7.4. Kötbér	20
7.4.1. Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésével összefüggésben	20
7.4.2. Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben	21
7.4.3. Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt.....	21
7.4.4. Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt.....	21
7.4.5. Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelme miatt	21
7.4.6. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltási kompenzáció	21
8. Szolgáltatóváltás, számhordozás és közvetítőváltás.....	21
8.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás	21
8.2. Számhordozás és telefonos eljárások.....	22
8.3. Közvetítőváltás	22
9. Az előfizetői szerződés időtartama	22
9.1. Határozatlan és határozott időtartam	22
9.2. A szolgáltatás nyújtásának, szünetelésének, korlátozásának és megszüntetésének időbeli keretei.....	23
10. Adatkezelés, adatbiztonság és titoktartás.....	23
10.1. A kezelt adatok fajtái, céljai és időtartama	23
10.1.1. Számlázási és díjbeszedési célból kezelt adatok.....	23
10.1.2. Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés.....	23
10.1.3. Hatósági, bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatszolgáltatás	23
10.1.4. Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak és közös adatállomány	24

10.1.5. Adatátadás közreműködő szolgáltató, adatfeldolgozó vagy címzett számára	24
10.2. Adatbiztonság és előfizetői jogok.....	24
10.3. Személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok.....	24
10.4. Titoktartás	25
11. Előfizetői nyilatkozatok.....	25
11.1. Üzleti előfizetői minőség és KKV/közhasznú nyilatkozat.....	25
11.2. Előfizetői minőség és üzleti jogosultság igazolása.....	25
11.3. Nem nyújtott telefonos és hívószámhoz kapcsolódó nyilatkozatok.....	25
11.4. Marketing és közvetlen üzletszerzés.....	25
11.5. Nyilatkozatok módosítása és visszavonása.....	26
12. Szerződésmódosítás és megszűnés	26
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás.....	26
12.1.1. Közös megegyezéssel történő módosítás.....	26
12.1.2. Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről	26
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás	27
12.2.1. Áthelyezés	27
12.2.2. Adatok módosítása	27
12.2.3. Változás az előfizető személyében, átírás	27
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás.....	27
12.3.1. Szolgáltatói rendes felmondás	27
12.3.2. Szolgáltatói felmondás szerződésszegés miatt.....	28
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás	28
12.4.1. Előfizetői rendes felmondás	28
12.4.2. Rendkívüli vagy jogszabályon alapuló felmondás az előfizető részéről	28
12.5. Egyéb megszűnési esetek	28
12.5.1. Határozott idejű szerződés speciális szabályai.....	29
12.6. Felmondási nyilatkozat tartalma és általános szabályok.....	29
12.7. Leszerelés és szolgáltatói eszközök visszaadása	29
13. Az előfizető egyéb kötelezettségei.....	29
13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	29
13.2. Rendeltetésszerű használat.....	30
13.3. Szolgáltatói eszközök és helyszíni feltételek.....	30
13.4. Adatváltozás bejelentése	30
14. Kiskorúak védelme.....	30
14.1. Szűrőszoftvekre és biztonságos internethasználatra vonatkozó tájékoztatás.....	30
14.2. Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás.....	31
15. Műsorterjesztési és kábeltelevíziós szolgáltatás nem nyújtása.....	31
16. Akadálymentességi intézkedések fogyatékkal élő végfelhasználók számára	31
16.1. Akadálymentes tájékoztatás és ügyintézés.....	31
16.2. Szolgáltatói eszközök és beállítások.....	31
1. számú melléklet - Internet-hozzáférési szolgáltatás leírása, földrajzi elérhetősége, minőségi célértékei és díjai	32
1.1. A szolgáltatás leírása	32
1.2. Földrajzi elérhetőség és létesíthetőség.....	32

1.3. Előfizetői hozzáférési pont és felelősségi határ	32
1.4. Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata	32
1.5. Sebességet befolyásoló tényezők.....	33
1.6. Egységes szolgáltatási feltételek	34
1.7. Listaárak	34
2. számú melléklet - Hálózati szolgáltatásminőségi célértékek.....	36
3. számú melléklet - Hálózathasználati irányelvek.....	37
4. számú melléklet - Adatkezelési tájékoztató üzleti előfizetők képviselői és kapcsolattartói részére.....	38
5. számú melléklet - Felmondó nyilatkozatminta üzleti előfizetők részére	40
6. számú melléklet - Akciók, kedvezmények és hűségidős feltételek	41
7. számú melléklet - Üzleti előfizetői minőség és eltérési nyilatkozat minta.....	42

Előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, az internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó uniós nyílt internet szabályok, valamint az irányadó adatvédelmi és polgári jogi szabályok alapján tájékoztatja az üzleti előfizetőt a szerződés lényeges feltételeiről.

Az előzetes tájékoztatás célja, hogy az üzleti előfizető a szerződés megkötése előtt közérthető, összehasonlítható, visszakereshető és tartós adathordozón is megőrizhető információt kapjon a szolgáltatás tartalmáról, díjáról, minőségi célértékeiről, földrajzi és műszaki korlátairól, a szerződés időtartamáról, módosításáról, megszüntetéséről, a hibakezelésről, a panaszkezelésről, a kötbérről, az adatkezelésről és a jogorvoslati lehetőségekről.

Az előzetes tájékoztatás nem helyettesíti az egyedi előfizetői szerződést és a szerződés-összefoglalót. Az előfizetői szerződés részévé válik a Szolgáltató által a szerződés megkötését megelőzően az előfizető rendelkezésére bocsátott előzetes tájékoztatás és a szerződés-összefoglaló, kivéve ha a felek a szerződés megkötésekor jogszerűen és egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

Mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülő üzleti előfizető esetén a Szolgáltató különös figyelmet fordít arra, hogy az elektronikus hírközlési szabályokban biztosított védelmi rendelkezésektől való bármely eltérés csak előzetes, részletes tájékoztatás és az előfizető kifejezett hozzájárulása alapján legyen alkalmazható. Ha a Szolgáltató ilyen eltérést kíván alkalmazni, az egyedi előfizetői szerződésben vagy külön nyilatkozatban meg kell jelölni az eltéréssel érintett rendelkezést, az eltérés tartalmát, valamint annak lényeges következményeit.

Középvállalkozás, nagyvállalat, költségvetési szerv, társasház vagy más, mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek nem minősülő üzleti előfizető esetén az üzleti ÁSZF-ben és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott eltérő üzleti feltételek alkalmazhatók a jogszabály által megengedett körben. A Szolgáltató ilyen esetben is köteles az előfizetői szerződést közérthető és ellentmondásmentes tartalommal rendelkezésre bocsátani.

A jelen üzleti ÁSZF nem lakossági vagy fogyasztói ÁSZF. Természetes személy saját nevében, gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül a Szolgáltató egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je alapján szerződhet. Egyéni vállalkozó a jelen ÁSZF alapján akkor szerződhet, ha a szolgáltatást egyéni vállalkozói vagy szakmai tevékenységéhez kapcsolódóan veszi igénybe.

A Szolgáltató digitális tartalmat, műsorterjesztési szolgáltatást, beszédcélú telefonszolgáltatást, hívószámhoz kapcsolódó szolgáltatást, e-mail szolgáltatást, tárhelyszolgáltatást, VPN szolgáltatást vagy informatikai üzemeltetési szolgáltatást a jelen ÁSZF alapján nem nyújt, Harmadik fél interneten keresztül elérhető alkalmazásainak, tartalmainak vagy szolgáltatásainak működéséért a Szolgáltató csak a saját internet-hozzáférési szolgáltatására irányadó felelősségi határig felel.

Tájékoztatási elem	Az ÁSZF-ben vagy szerződésben szereplő helye
A Szolgáltató adatai és ügyfélszolgálati elérhetőségei	1.1-1.6. pont
Az ÁSZF hatálya, üzleti előfizetői kör, mikro- és kisvállalkozási, közhasznú szervezeti minőség	1.7., 2.1. és 11. pont
A szolgáltatás lényeges tulajdonságai, földrajzi és műszaki korlátai	3. fejezet és 1. számú melléklet
Előfizetői adatok, szerződéskötési eljárás, szerződés-összefoglaló	2.1-2.3. pont
Teljesítés megkezdése, létesítési határidő, helyszíni feltételek	2.5., 12.2.1. és 1. számú melléklet
Minőségi célértékek, sebességek, késleltetés, csomagvesztés, nyílt internet	4. fejezet, 1. és 2. számú melléklet
Díjak, egyszeri és rendszeres költségek, kedvezmények, biztosíték	7. fejezet és 1. számú melléklet
Szünetelés, korlátozás, felfüggesztés	5. fejezet
Hibabejelentés, panasz, díjreklamáció, kártérítés, kötbér	6. és 7.4. pont
Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás, számhordozás kizárása	8. fejezet
Szerződés időtartama, módosítása, felmondása és megszűnése	9. és 12. fejezet
Adatkezelés, adatbiztonság, adatfeldolgozók	10. fejezet és 4. számú melléklet
Hálózathasználati irányelvek, kiskorúak védelme, akadálymentesség	13., 14., 16. és 3. számú melléklet

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

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
Honlap	https://langaton.eu

A jelen ÁSZF alkalmazásában a fenti szolgáltató a továbbiakban: Szolgáltató.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

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

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati elérhetőségek változását a honlapján és az ügyfélszolgálati csatornákon naprakészen közzéteszi. Az elérhetőségek módosítása önmagában nem minősül az előfizetői szerződés érdemi módosításának, ha a változás az előfizető jogait vagy kötelezettségeit nem érinti hátrányosan.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

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

A hibabejelentés akkor tekintendő megtettnek, amikor az a Szolgáltató hibabejelentő rendszerében az előfizető azonosítására alkalmas adatokkal és a hiba leírásával rögzíthető. Hiányos bejelentés esetén a Szolgáltató a bejelentőt kiegészítésre hívhatja fel.

1.4. Internetes honlap címe

A Szolgáltató internetes honlapja: <https://langaton.eu>. A honlapon érhető el különösen az aktuális ÁSZF, az adatkezelési tájékoztató, az ügyfélszolgálati elérhetőségek, a szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatók, a hirdetések és az esetleges akciók feltételek.

1.5. Az ÁSZF 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. Az adott ÁSZF-verzió elektronikus példánya előfizetőnként legalább egy alkalommal díjmentes. Nyomtatott példány kérése esetén a Szolgáltató a díjmellékletben szereplő, indokolt és méltányos költségtérítést számíthatja fel.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításait a jogszabályban előírt módon teszi közzé, és az előfizetőket a módosításról akkor értesíti közvetlenül, ha azt jogszabály vagy az ÁSZF előírja.

1.6. Felügyeleti szervek és jogvita-fórumok

Szervezet	Elérhetőség / hatáskör
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)	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
Gazdasági Versenyhivatal	1026 Budapest, Riadó utca 1-3.; levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 958.; honlap: https://www.gvh.hu
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.; honlap: https://www.naih.hu
Bíróság	A polgári jogi igények az általános hatásköri és illetékességi szabályok szerint bíróság előtt érvényesíthetők.
Békéltető testület	Csak akkor irányadó, ha az adott előfizető az alkalmazandó jog alapján fogyasztói vagy egyéb jogosulti minőségben békéltető testületi eljárást kezdeményez.

1.7. Az ÁSZF hatálya és előfizetői kör

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által üzleti előfizetők részére nyújtott, helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozik. Jelen ÁSZF alapján a szolgáltatás elsődlegesen gazdasági, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenység céljára vehető igénybe.

Üzleti Előfizetőnek minősül különösen a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, egyéni vállalkozó, valamint az egyéb nyilvántartásba vett szervezet, amely az előfizetői szolgáltatást gazdasági, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenységéhez kapcsolódóan veszi igénybe.

Jelen ÁSZF nem lakossági/fogyasztói ÁSZF. Egyéni vagy fogyasztói előfizetőkkel kötött szerződésre a Szolgáltató külön lakossági ÁSZF-et alkalmaz.

Mikrovállalkozás, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetén a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szabályokban meghatározott rendelkezésektől csak akkor tér el, ha az érintett üzleti előfizető az eltéréshez kifejezetten hozzájárult, és a Szolgáltató előzetesen, egyértelműen tájékoztatta az eltérés tartalmáról, előnyeiről, hátrányairól és következményeiről.

2. Az előfizetői szerződés megkötése

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés megkötését az üzleti előfizető megrendelése, ajánlatkérése vagy a Szolgáltató ajánlatának elfogadása előzi meg. Üzleti előfizetőként jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, egyéni vállalkozó, közhasznú szervezet, költségvetési szerv, társasház vagy más nyilvántartásba vett szervezet szerződhet, ha a szolgáltatást gazdasági, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenységéhez kapcsolódóan veszi igénybe.

Természetes személy a jelen üzleti ÁSZF alapján saját nevében, lakossági vagy fogyasztói minőségben nem szerződhet. Egyéni vállalkozóként eljáró természetes személy üzleti előfizetőként szerződhet, ha a szerződéskötés során egyéni vállalkozói minőségét és nyilvántartási adatait megadja.

Mikrovállalkozás, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetén a Szolgáltató az Eht. és a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet védelmi rendelkezéseit az adott előfizetőre irányadó körben alkalmazza. Az ilyen előfizetőre hátrányos eltérés csak akkor érvényes, ha az előfizető az eltéréshez kifejezetten hozzájárult, és a Szolgáltató az eltérés tartalmáról, előnyeiről, hátrányairól és következményeiről előzetesen, egyértelműen tájékoztatta.

2.1.1. Ajánlattétel és megrendelés

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot vagy megrendelést a leendő üzleti előfizető képviselőjére jogosult személy vagy igazolt meghatalmazottja teheti meg a Szolgáltatónak címezve, különösen elektronikus levélben, telefonon, postai úton, személyesen vagy a Szolgáltató által biztosított elektronikus felületen.

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

- az előfizető nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, adószámát;
- a képviseletre jogosult vagy meghatalmazott személy nevét, tisztségét, elérhetőségét és képviseleti jogosultságának igazolását;
- az előfizetői hozzáférési pont létesítésének pontos címét, szükség szerint telephely-, épület-, emelet-, ajtó- vagy helyrajzi szám szerinti azonosítással;
- az igényelt internet-hozzáférési szolgáltatási csomagot, sávsebességet, fix IP-cím igényt és az esetleges egyedi műszaki paramétereket;
- az előfizetői szerződés kért időtartamát, a kért létesítési időpontot, a választott számlázási és díjfizetési módot;
- a műszaki, pénzügyi és adminisztratív kapcsolattartók nevét és elérhetőségét;
- a létesítéshez szükséges ingatlanhasználati, tulajdonosi, társasházi, hatósági vagy műszaki információkat, ha azok a megrendeléskor ismertek;
- nyilatkozatot arról, hogy az előfizető mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak, közhasznú szervezetnek, egyéni vállalkozónak, középvállalkozásnak, nagyvállalatnak vagy más üzleti előfizetőnek minősül-e.

A megrendelő köteles valós, pontos és teljes adatokat megadni. A valótlan, hiányos vagy pontatlan adatközlésből eredő késedelemért, sikertelen létesítésért, hibás számlázásért vagy sikertelen értesítésért az előfizető felel.

Ha a megrendelés hiányos, ellentmondásos vagy az előfizető azonosítására, a képviseleti jogosultság ellenőrzésére vagy a műszaki teljesíthetőség vizsgálatára nem alkalmas, a Szolgáltató hiánypótlást kérhet. Hiánypótlás esetén a hiánytalan megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezése minősül a megrendelés időpontjának.

2.1.2. A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

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

- Ha az igény teljesíthető, a Szolgáltató megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt legkésőbbi időpontot, illetve az egyedi szerződésben rögzíthető feltételeket.
- Ha az igény nem teljesíthető, a Szolgáltató tájékoztatja a megrendelőt az elutasítás tényéről és fő okáról.

A Szolgáltató jogosult műszaki felmérést, rálátásvizsgálatot, telephelyi bejárást, képviseleti jogosultság ellenőrzést, tartozásellenőrzést és gazdaságossági vizsgálatot végezni. Ha a Szolgáltató az igényt csak a megrendelő által kért feltételektől eltérő műszaki, díjazási vagy teljesítési feltételekkel tudja vállalni, erről eltérő ajánlatot tehet. A szerződés az eltérő ajánlat előfizető általi kifejezett elfogadásával jön létre.

2.1.3. A megrendelés elutasítása

A Szolgáltató a megrendelést különösen akkor utasíthatja el, ha

- a szolgáltatás az adott címen műszakilag nem valósítható meg;
- a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági, ingatlanulajdonosi, társasházi, épületüzemeltetési vagy hálózatbiztonsági akadálya van;
- a telepítés vagy létesítés ésszerű költséghatárok mellett nem valósítható meg;
- a megrendelő az azonosításhoz, képviselethez, szerződéskötéshez vagy műszaki vizsgálathoz szükséges adatokat vagy dokumentumokat nem bocsátja rendelkezésre;
- a megrendelőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt, esedékes és nem vitatott tartozása áll fenn;
- a megrendelőnek a Szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló korábbi előfizetői szerződését a megrendelést megelőző 6 hónapon belül jogszabályban meghatározott felmondási okból mondták fel;
- a megrendelő szerződéskötési vagy szolgáltatás-igénybevételi célból a Szolgáltatót lényeges körülmény tekintetében megtévesztette vagy erre törekszik.

A Szolgáltatót jogszabály eltérő rendelkezése hiányában általános szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató az elutasítás tényét és fő okát a megrendelővel közli.

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.

A szerződés jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, távollévők között az előfizető által aláírt vagy elfogadott szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével és Szolgáltató általi elfogadásával, elektronikus úton a Szolgáltató által elfogadott elektronikus szerződéskötési folyamat lezárásával, illetve jogszabály által megengedett esetben ráutaló magatartással jöhet létre.

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 szerződéskötési szándékát megerősíti.

Az egyedi előfizetői szerződés eltérhet jelen ÁSZF-től a jogszabályok által megengedett körben. Mikro- és kisvállalkozás, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetén az ilyen eltérés csak a jogszabályban előírt tájékoztatás és kifejezett hozzájárulás mellett érvényes.

2.2. A szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

A Szolgáltató csak a szerződés megkötéséhez, teljesítéséhez, számlázáshoz, hibaelhárításhoz, panaszkezeléshez, jogi igényérvényesítéshez és jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatokat kéri és kezeli.

Előfizető típusa	Szükséges adatok
Jogi személy, gazdasági társaság vagy egyéb szervezet	név/cégnév, székhely, telephely vagy levelezési cím, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám, adószám, képviselő neve és tisztsége, kapcsolattartók adatai, számlázási adatok, telepítési cím
Egyéni vállalkozó	név, székhely vagy nyilvántartott cím, nyilvántartási szám, adószám, kapcsolattartási és számlázási adatok, telepítési cím, egyéni vállalkozói minőségre vonatkozó nyilatkozat
Közhasznú szervezet, költségvetési szerv, társasház vagy más nyilvántartott szervezet	név, székhely, nyilvántartási szám vagy azonosító, adószám, képviseletre jogosult adatai, kapcsolattartási és számlázási adatok, telepítési cím, minősítésre vonatkozó nyilatkozat
Mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet	a fenti adatok mellett az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat, valamint az esetleges eltérésekhez adott külön, kifejezett hozzájárulás

A Szolgáltató kérheti a cégkivonat, nyilvántartási kivonat, egyéni vállalkozói nyilvántartási adat, aláírási címpéldány vagy aláírás minta, meghatalmazás, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulás, valamint a létesítéshez szükséges más dokumentum bemutatását, ha az az azonosításhoz, képviselethez vagy létesítéshez szükséges.

Telepítési helyhez kötött szolgáltatásnál a Szolgáltató kérheti az ingatlan használatára, bejutásra, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulásra, áramellátásra, tartószerkezetre, tetőre vagy homlokzatra szerelhetőségre, valamint műszaki kapcsolattartásra vonatkozó adatokat, ha ezek a létesítéshez szükségesek.

2.3. Előzetes tájékoztatás és szerződés-összefoglaló

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az Eht. és a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti előzetes tájékoztatást térítésmentesen, tartós adathordozón, vagy ha ez nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Ha jogszabály az adott üzleti előfizetői körre előírja, a Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját az (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelet szerinti szerződés-összefoglaló-minta alapján bocsátja rendelkezésre. Ha az összefoglaló átadása a szerződéskötést megelőzően technikai okból nem lehetséges, a Szolgáltató azt utólag, haladéktalanul rendelkezésre bocsátja; ebben az esetben az előfizetői szerződés az Eht. alapján csak akkor lép hatályba, ha az előfizető az összefoglaló kézhezvételét követően szerződéskötési szándékát kifejezetten megerősíti.

Az előzetes tájékoztatás nem helyettesíti az egyedi előfizetői szerződésben rögzített egyedi vállalásokat. Az előfizető köteles a szerződés aláírása előtt ellenőrizni, hogy az általa igényelt szolgáltatási csomag, telepítési cím, kapcsolattartó, számlázási adat, időtartam, díj és egyéb lényeges feltétel helyesen szerepel-e.

2.4. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

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

A Szolgáltató nem követelhet díjat vagy ellenszolgáltatást olyan szolgáltatásért, termékért vagy elektronikus hírközlő eszközért, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadja.

A szolgáltatás földrajzi, műszaki, személyi és tárgyi korlátait az ÁSZF és az 1. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét feltételhez kötheti, ha ez a hálózat biztonsága, integritása, a szolgáltatás rendeltetésszerű használata vagy jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében szükséges.

2.5. A teljesítés megkezdése

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. szerinti hatálybalépéstől számított 15 napon belül, vagy a felek egyedi előfizetői szerződésben foglalt későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Üzleti előfizetés esetén a felek ettől eltérő, egyedi létesítési határidőben is megállapodhatnak, ha azt a telepítési körülmények indokolják.

Ha a szolgáltatás megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó okból nem lehetséges, így különösen bejutás, hozzájárulás, áramellátás, tartószerkezet vagy kapcsolattartás hiánya miatt, a késedelem időtartama nem számít bele a Szolgáltató teljesítési határidejébe. A felek új időpontban állapodhatnak meg; ennek hiányában a szerződés a jogszabályban vagy az egyedi szerződésben meghatározott feltételek szerint megszűnhet.

Ha a Szolgáltató a vállalt létesítési határidőt neki felróható okból túllépi, az előfizetőt a 7.4 pont szerinti kötbér illeti meg, továbbá az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Elállás esetén a felek egymással elszámolnak, és a Szolgáltató az előfizető által addig megfizetett díjakat az elállás közlésétől számított 30 napon belül visszafizeti.

2.6. Ajánlatok kezelése, nyilvántartás és adatváltozás

A Szolgáltató a megrendeléseket és ajánlatokat visszakereshető módon nyilvántartja. A nyilvántartás tartalmazhatja a megrendelő azonosító adatait, az igényelt szolgáltatást, a telepítési címet, a beérkezés időpontját, a hiánypótlást, a műszaki vizsgálat eredményét, az elfogadás vagy elutasítás tényét és időpontját.

Az előfizető köteles a megrendelést vagy a szerződéskötést követően bekövetkezett bármely olyan változást, amely a szerződés teljesítését, számlázást, értesítést, hibaelhárítást vagy jogi igényérvényesítést érinti, haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban bejelenteni.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság nyilvántartása szerinti helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt. A szolgáltatás leírását, földrajzi elérhetőségét, minőségi célértékeit és díjait az 1. és 2. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton Ethernet/IP alapú adatkapcsolatot biztosít a nyilvános internet eléréséhez. A Szolgáltató a szolgáltatás keretében nem vállal az előfizető saját informatikai rendszerének, belső hálózatának, Wi-Fi hálózatának, szervereinek, alkalmazásainak, biztonsági mentéseinek vagy végberendezéseinek üzemeltetésére irányuló kötelezettséget, kivéve ha erről külön egyedi szerződés rendelkezik.

A szolgáltatás műszaki kialakítása támogathatja az előfizető több telephelyének összekapcsolását vagy egyedi üzleti műszaki igények kiszolgálását, de ez önmagában nem minősül külön bejelentett bérelt vonali, VPN-, adatközponti vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, ha az egyedi szerződés erről kifejezetten nem rendelkezik.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás Magyarország területén, a Szolgáltató saját hálózatán vagy közreműködő hálózatán, az 1. számú mellékletben meghatározott földrajzi korlátok között vehető igénybe. A Szolgáltató az igényt akkor teljesíti, ha az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági, ingatlanulajdonosi vagy gazdaságossági akadályai.

A szolgáltatás igénybevehetősége helyszíni felméréshez, rálátásvizsgálathoz, épületüzemeltetői vagy tulajdonosi hozzájáruláshoz, tartószerkezethez, megfelelő tápellátáshoz és biztonságos szerelési körülményekhez köthető. A szolgáltatás akkor is elutasítható, ha a létesítés aránytalan költséget vagy hálózatbiztonsági kockázatot jelentene.

3.3. Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt helyhez kötött vagy nomadikus telefonszolgáltatást, számozáson alapuló személyközi hírközlési szolgáltatást vagy olyan hangszolgáltatást, amelyből közvetlen segélyhívás kezdeményezhető. A 112-es és más segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a hívó helyének meghatározására és a segélyhívások továbbítására vonatkozó szabályok a jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatásra nem alkalmazandók.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy az interneten elérhető harmadik fél által nyújtott kommunikációs alkalmazások, VoIP alkalmazások vagy felhőszolgáltatások segélyhívási képességeiért a Szolgáltató nem felel, ha azok nem a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás részét képezik.

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

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatása nem minősül egyetemes szolgáltatásnak. A Szolgáltató nem köteles egyetemes szolgáltatói feltételek alapján szerződést kötni vagy szolgáltatást nyújtani.

3.5. Az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató felelősségi határa

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont az 1. számú mellékletben meghatározott átadási pont, főszabály szerint a Szolgáltató által biztosított végberendezés ügyfél oldali Ethernet interfésze. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel a saját hálózat, végberendezés, kábelezés, tápellátás, helyi informatikai környezet és biztonsági beállítások megfelelő állapotáért.

A Szolgáltató nem felel az előfizető érdekkörében felmerülő hibákért, így különösen a saját router, switch, Wi-Fi eszköz, szerver, tűzfal, szoftver, kábel, tápellátás, túlterhelés, belső hálózati konfiguráció vagy jogosulatlan felhasználás miatt bekövetkező szolgáltatásminőség-romlásért.

4. Minőség, biztonság és nyílt internet

4.1. Minőségi célértékek

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket a jelen ÁSZF 1. és 2. mellékletei tartalmazzák. A célértékek a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra, a Szolgáltató saját hálózatára és a Szolgáltató felelősségi határáig értelmezendők. A szolgáltatás minőségének megítélésekor az előfizetői hozzáférési ponton, főszabály szerint a Szolgáltató által biztosított végberendezés ügyfél oldali Ethernet interfészén mérhető értékek irányadók.

A szolgáltatás ténylegesen tapasztalt sebességét, késleltetését, késleltetés-ingadozását és csomagvesztését befolyásolhatja az előfizető saját routere, switch, belső kábelezése, beltéri Wi-Fi hálózata, informatikai rendszere, végberendezése, szoftvere, tűzfala, VPN kapcsolata, a használt internetes céloldal vagy alkalmazás terheltsége, harmadik fél hálózata, valamint rádiós hozzáférés esetén a rálátás, a frekvenciakörnyezet, az időjárás vagy épületszerkezeti hatás, illetve más rádiós rendszer zavaró hatása.

A minőségi célértékek nem jelentik azt, hogy a Szolgáltató minden időpillanatban a díjcsomag maximális sebességét köteles biztosítani. A díjcsomagban szereplő maximális, rendes körülmények között elérhető és minimális sebességi értékek, valamint a késleltetésre, késleltetés-ingadozásra és csomagvesztésre vonatkozó célértékek a 1. mellékletben meghatározott mérési feltételek mellett értelmezendők.

Ha az előfizető a szolgáltatás minőségét vitatja, a Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a mérés a Szolgáltató felelősségi határán belül, közvetlen vezetékes kapcsolaton, a mérés idejére szükségtelen háttérforgalom és az előfizető saját hálózati hibája nélkül történt-e. A Szolgáltató az előfizető együttműködését kérheti a mérési környezet kialakításában, különösen a saját router, belső Wi-Fi vagy vállalati tűzfal ideiglenes kiiktatásában, ha ez a hiba vagy minőségi eltérés behatárolásához szükséges és arányos.

4.2. Forgalmérés, forgalomirányítás és nyílt internet

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást a nyílt internetre vonatkozó uniós és magyar szabályokkal összhangban nyújtja. Az előfizető jogosult az internet-hozzáférési szolgáltatáson keresztül információkhoz és tartalmakhoz hozzáférni, azokat jogszerűen terjeszteni, alkalmazásokat és szolgáltatásokat használni és nyújtani, valamint saját választása szerinti, jogszerű és műszakilag megfelelő végberendezést használni.

A Szolgáltató forgalomirányítási intézkedései átláthatóak, megkülönböztetésmentesek, arányosak és a szükséges időtartamra korlátozottak lehetnek. Ilyen intézkedés különösen hálózatbiztonság, hálózatintegritás, átmeneti vagy kivételes torlódás kezelése, rosszindulatú forgalom elhárítása, jogszabályi kötelezettség teljesítése, bírósági vagy hatósági rendelkezés végrehajtása, illetve a szolgáltatás rendeltetésszerű működésének fenntartása érdekében alkalmazható.

A Szolgáltató nem blokkol, nem lassít, nem módosít, nem korlátoz, nem zavar, nem ront és nem különböztet meg jogellenesen meghatározott tartalmakat, alkalmazásokat, szolgáltatásokat vagy végberendezéseket. A Hálózathasználati irányelvek megsértése, hálózatbiztonsági esemény, jogsértő használat vagy más előfizetők szolgáltatásának veszélyeztetése esetén azonban a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott szükséges és arányos intézkedéseket megetheti.

A Szolgáltató forgalmérést, naplózást és műszaki ellenőrzést kizárólag a szolgáltatás nyújtásához, számlázáshoz, hibaelhárításhoz, hálózatbiztonsághoz, visszaélések megelőzéséhez, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez és igényérvényesítéshez szükséges mértékben végez. A forgalom tartalmát a Szolgáltató nem figyeli meg, és azt csak olyan mértékben ismerheti meg vagy kezelheti, amennyiben az a szolgáltatás nyújtásához vagy jogszabály teljesítéséhez elengedhetetlen.

4.3. Hálózatbiztonsági események, fenyegetések és sebezhetőségek

Hálózatbiztonsági esemény, fenyegetés, sérülékenység, túlterheléses támadás, rosszindulatú forgalom, jogosulatlan hozzáférés, botnet- vagy spamtevékenység, hálózati zavar, jogszabályi kötelezettség vagy hatósági rendelkezés esetén a Szolgáltató jogosult és köteles a hálózat, a szolgáltatás és más előfizetők védelméhez szükséges arányos intézkedéseket megtenni.

Az intézkedés lehet különösen az előfizető értesítése, műszaki hibabehatárolás, biztonsági javaslat közlése, forgalomszűrés, forgalomkorlátozás, érintett port, protokoll, IP-cím vagy végpont ideiglenes korlátozása, a szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése, illetve a hatósági vagy bírósági rendelkezés végrehajtása. Az intézkedés mértékét a Szolgáltató a veszély súlyához, a hálózatra gyakorolt hatáshoz és az előfizető együttműködéséhez igazítja.

Ha a hálózat vagy a szolgáltatás biztonságát érintő, korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán, honlapján vagy más megfelelő csatornán tájékoztatást adhat a kockázat jellegéről, az előfizető által tehető észszerű intézkedésekről és azok várható költségeiről, amennyiben az előfizetői oldali intézkedés szükséges lehet. A tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a saját érdekkörében szükséges hálózatbiztonsági intézkedések megtétele alól.

Az előfizető köteles a tudomására jutott hálózatbiztonsági eseményt, rendellenes működést, jogosulatlan hozzáférést vagy a Szolgáltató eszközeit érintő sérülést haladéktalanul bejelenteni. Üzleti előfizető esetén a Szolgáltató jogosult a bejelentést a műszaki kapcsolattartóval, rendszergazdával vagy az előfizető által megjelölt felelős személlyel egyeztetni.

4.4. Végberendezések csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz csak olyan végberendezést, routert, tűzfalat, switchet, szervert, Wi-Fi eszközt vagy más hálózati eszközt csatlakoztathat, amely megfelel a jogszabályi és műszaki követelményeknek, nem akadályozza vagy veszélyezteteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, nem sérti más előfizetők vagy felhasználók jogait, és nem okoz hálózati zavart.

Az előfizető felel az általa alkalmazott végberendezések, belső hálózat, kábelezés, tápellátás, informatikai rendszer és szoftverek megfelelő működéséért, biztonságáért és jogszerű használatáért. Az előfizető felel különösen a nem megfelelően beállított routerből, nyílt Wi-Fi hálózatból, nyílt rekurzív DNS-szerverből, nyilvános proxyból, spamküldő rendszerből, kártékony kódot terjesztő eszközökből vagy jogosulatlan szolgáltatásmegosztásból eredő károkért és költségekért.

A Szolgáltató jogosult megtagadni vagy korlátozni olyan végberendezés csatlakoztatását, illetve a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni, amely hálózati zavart, biztonsági kockázatot, jogosulatlan forgalmat, más előfizetők szolgáltatásának romlását vagy jogszabálysértést okoz. A Szolgáltató ilyen esetben az előfizetőt lehetőség szerint értesíti, kivéve ha az azonnali intézkedés hálózatbiztonsági vagy jogszabályi okból szükséges.

5. Szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés

5.1. A szolgáltatás szünetelése

A szolgáltatás szünetelhet a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, rendszeres karbantartás, hálózatfejlesztés, hálózatátalakítás, hálózatszere, vis maior, hatósági vagy bírósági rendelkezés, jogszabályi kötelezettség, valamint az előfizető kérésére vagy az előfizető érdekkörében felmerülő okból.

A Szolgáltató a tervezett, szolgáltatásszüneteléssel járó karbantartásról az előfizetőt legalább 15 nappal korábban értesíti, ha jogszabály vagy elháríthatatlan műszaki ok ettől eltérő eljárást nem indokol. A rendszeres karbantartás miatti szünetelés naptári hónaponként főszabály szerint az 1 napot nem haladhatja meg, ha a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

Ha a szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból következik be, és nem minősül a jogszabály vagy jelen ÁSZF szerinti kivételnek, az előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles, vagy a jogszabály szerinti díjcsökkentésre jogosult. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az Eht. szerinti díjvisszatérítési szabályokat alkalmazza.

Nem terheli a Szolgáltatót díjvisszatérítési kötelezettség, ha a szünetelés oka vis maior, és a Szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárhatót megtett. Vis maiornak minősülhet különösen elháríthatatlan természeti esemény, áramszolgáltatási vagy közműhiba, háborús, terror- vagy katasztrófahelyzet, hatósági korlátozás, illetve a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható esemény.

A szolgáltatás az előfizető írásbeli kérelmére is szünetelhet. Az előfizető által kérhető szüneteltetés legalább 7 napos időtartamra kérhető, és naptári évenként legfeljebb 6 hónap lehet, ha az egyedi szerződés vagy jogszabály kedvezőbb feltételt nem tartalmaz. A szüneteltetés díját az 1. számú melléklet tartalmazza. Határozott idejű szerződés esetén az előfizető által kért szünetelés időtartama a határozott időt meghosszabbíthatja, ha erről az előfizető előzetes tájékoztatást kapott.

Az előfizető által kért szünetelés megszüntését követően a Szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha a visszakapcsolás helyszíni intézkedést igényel, a Szolgáltató a díjmellékletben meghatározott, indokolt kiszállási vagy visszakapcsolási díjat számíthatja fel.

5.2. A szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltató a szolgáltatást a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben, az előfizető egyidejű vagy előzetes értesítése mellett korlátozhatja. Korlátozásnak minősül különösen a forgalom teljes vagy részleges korlátozása, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentése, egyes portok, protokollok, IP-címek vagy szolgáltatásfunkciók ideiglenes korlátozása, illetve az előfizetői hozzáférési pont szolgáltatásának részleges vagy teljes korlátozása.

A Szolgáltató különösen akkor jogosult korlátozásra, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, a szolgáltatást harmadik személy részére jogosulatlanul továbbértékesíti vagy nyilvános hálózati szolgáltatás céljára használja, a Hálózathasználati irányelveket súlyosan megsérti, jogellenes vagy rendeltetésellenes használatot folytat, a szolgáltatást törvénybe ütköző célra használja, a Szolgáltatót lényeges körülmény tekintetében megtévesztette, vagy hatósági, bírósági, illetve jogszabályi kötelezés ezt előírja.

Díjtartozás miatti korlátozásra csak akkor kerülhet sor, ha az előfizetőnek esedékes, lejárt és nem vitatott díjtartozása áll fenn, és a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést, illetve az abban meghatározott legalább jogszabály szerinti fizetési határidőt biztosította. 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 díjakat határidőben megfizeti.

A korlátozás főszabály szerint csak a szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra vagy végpontra terjedhet ki, ha ez műszakilag megvalósítható. Több szolgáltatást vagy több végpontot tartalmazó szerződés esetén a Szolgáltató köteles az arányosságot figyelembe venni, kivéve ha a jogsértés, díjtartozás vagy hálózatbiztonsági esemény jellege a szélesebb körű intézkedést indokolja.

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, feltéve hogy a szerződés addig nem szűnt meg. A korlátozás megszüntetésének késedelme esetén az előfizetőt a jogszabály szerinti kötbér illetheti meg.

A korlátozás idejére a Szolgáltató csak a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Ha a korlátozás oka az előfizető érdekkörében merült fel, a Szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért a díjmelléklet szerinti visszakapcsolási díjat számíthatja fel.

5.3. A szolgáltatás felfüggesztése

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató nem él felmondási jogával, a Szolgáltató a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A felfüggesztés alatt a Szolgáltató díjat nem számíthat fel, kivéve azokat a díjakat vagy költségeket, amelyek jogszerűen nem a felfüggesztett szolgáltatás nyújtásáért járnak.

A Szolgáltató felfüggesztheti a szolgáltatást akkor is, ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételével mások jogait vagy a hálózat biztonságát súlyosan veszélyezteti, ha a felfüggesztést hatósági vagy bírósági rendelkezés írja elő, illetve ha a rendelkezésre álló adatok alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény, különösen azonosítási vagy képviselői adat tekintetében megtévesztette.

Ha a felfüggesztés oka megszűnik, a Szolgáltató a szolgáltatást indokolatlan késedelem nélkül, a korlátozás megszűntetésére irányadó esetekben legfeljebb 72 órán belül helyreállítja, feltéve hogy az előfizetői szerződés addig nem szűnt meg. Ha a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a felfüggesztés időtartamának végére vagy a jogszabályban megengedett más időpontra felmondhatja az előfizetői szerződést.

6. Ügyfélkapcsolat, hibakezelés, panaszkezelés és jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése

6.1.1. Hibabejelentések nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, rögzíti és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját, az előfizetői hozzáférési pont vagy szolgáltatási azonosító megjelölését, a hibajelenség leírását, a hibabejelentés időpontját év, hónap, nap és óra pontossággal, a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét, valamint az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Telefonon tett hibabejelentés esetén a Szolgáltató a bejelentést egyedi azonosítóval látja el. A telefonos ügyfélszolgálati kommunikációt a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben hangfelvétellel vagy más visszakereshető módon rögzíti. Üzleti előfizető kérésére a Szolgáltató a hangfelvétel visszahallgatását és másolatát a jogszabályban meghatározott feltételekkel biztosítja.

6.1.2. Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárással behatárolja, és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, vagy értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, illetve nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A hiba kijavítását követően a Szolgáltató 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 helyszíni vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az előfizetővel év, hónap, nap megjelölésével, 8 és 20 óra közé eső 4 órás időszakra időpontot egyeztet. Az egyeztetést és a közösen megállapított időpontot a Szolgáltató igazolható módon rögzíti. Az előfizető köteles biztosítani a bejutást, a biztonságos munkavégzési feltételeket, a szükséges áramellátást, a műszaki kapcsolattartó elérhetőségét és az érintett végberendezésekhez vagy szolgáltatói eszközökhöz való hozzáférést.

Ha a hiba behatárolásához vagy kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató, ingatlan tulajdonos, társasház, épületüzemeltető vagy más szolgáltató hozzájárulása szükséges, a Szolgáltató a hozzájárulás beszerzését kezdeményezi vagy az előfizető közreműködését kéri. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a hibaelhárítási határidőbe, ha a késedelem a Szolgáltató érdekkörén kívül esik.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó valós hiba behatárolásáért és kijavításáért díjat nem számíthat fel. Ha a hiba az előfizető saját eszközében, belső hálózatában, szoftverében, tápellátásában, jogosulatlan vagy rendeltetésellenes használatában, helyszíni feltételeinek hiányában vagy harmadik fél szolgáltatásában merül fel, a Szolgáltató a díjmelléklet szerinti indokolt kiszállási vagy munkadíjat felszámíthatja.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát a hiba elhárításáról szóló értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül ismételt bejelentéssel, és a vizsgálat alapján ugyanaz a hiba áll fenn. Ilyen esetben a hibaelhárítási határidő és a kötbérszámítás a jogszabályi szabályok szerint alakul.

6.2. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

Hibás teljesítés esetén az előfizető hibabejelentést, bejelentést, panaszt vagy díjreklamációt tehet, kötbérre lehet jogosult, kártérítési igényt érvényesíthet, hatósághoz, bírósághoz vagy az adott előfizetői minőség alapján rendelkezésre álló más jogvita-fórumhoz fordulhat, valamint a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben felmondhatja az előfizetői szerződést.

Az előfizető jogosult a hiba kijavításának, a panasz kivizsgálásának, a díjreklamáció elbírálásának és a kötbér számításának érdemi indokolását kérni. A Szolgáltató az előfizető számára ellenőrizhető módon közli a kötbér alapját, mértékét, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegést és a teljesítés módját.

6.3. Panaszok, díjreklamáció és kártérítési igények

A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, valamint az előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az előfizető panaszt személyesen, telefonon, postai úton, elektronikus levélben vagy a Szolgáltató által biztosított elektronikus felületen tehet.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató lehetőség szerint 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 álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv tartalmazza legalább az előfizető nevét, címét vagy székhelyét, a kapcsolattartó adatait, a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, a panasz részletes leírását, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját, ha az azonnal rendelkezésre áll, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét, valamint telefonon közölt panasz esetén az egyedi azonosítószámot.

Az írásbeli panaszt és az írásbelinek minősülő díjreklamációt a Szolgáltató 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja. A panaszt vagy díjreklamációt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolással látja el, és tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával mely hatóság, bíróság vagy más jogvita-fórum eljárását kezdeményezheti.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. A díjreklamáció vizsgálatának befejezéséig a Szolgáltató a díj nemfizetése miatt nem mondhatja fel az előfizetői szerződést az érintett, vitatott díjtételre alapítva, feltéve hogy az előfizető a nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be, és a Szolgáltató azt 5 napon belül nem utasítja el, a díjreklamációval érintett díjtétel fizetési határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A nem vitatott díjtételek megfizetésére ez nem ad halasztást.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül jóváírja vagy visszafizeti a díjkülönbözetet és annak jogszabály szerinti kamatait. A jóváírás vagy visszafizetés módját a Szolgáltató az előfizetővel egyeztetheti.

Kártérítési igényt az előfizető írásban, a károkozó esemény, a kár összege és a bizonyítékok megjelölésével terjeszthet elő. Ha az előfizető a Szolgáltató válaszával nem ért egyet, igényét fizetési meghagyásos eljárásban, polgári perben vagy más jogszabály szerinti eljárásban érvényesítheti.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeit az 1.2. pont tartalmazza. Az ügyfélszolgálat tájékoztatást ad az előfizetői szerződés megkötésével, módosításával, megszüntetésével, díjakkal, számlázással, hibabejelentéssel, panaszkezeléssel, szolgáltatóváltással, adatkezeléssel és az ÁSZF elérhetőségével kapcsolatban.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket a Szolgáltató jogszabályban meghatározott feltételek szerint rögzíti vagy rögzítheti. A hangfelvétel visszahallgatását és másolatát az előfizető a jogszabályi keretek között kérheti; a Szolgáltató a másolat kiadását az előfizető azonosításán túl indokolatlan feltételhez nem köti.

6.5. Tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgálatot, hívószámot, előfizetői névjegyzéki vagy tudakozó szolgáltatást. Erre tekintettel a tudakozó szolgáltatásra, előfizetői névjegyzékekre és hívószámhoz kapcsolódó adatokra vonatkozó különös szabályok a jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatásra nem alkalmazandók.

6.6. Jogviták peres és peren kívüli rendezése

Az előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő ügyben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, adatvédelmi ügyben a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, versenyjogi ügyben a Gazdasági Versenyhivatalhoz, polgári jogi igény esetén bírósághoz, valamint az alkalmazandó jog által megengedett esetekben békéltető testülethez vagy más alternatív vitarendezési fórumhoz fordulhat.

Üzleti előfizető esetén a békéltető testületi eljárás csak akkor vehető igénybe, ha az adott előfizető az alkalmazandó jog alapján fogyasztónak vagy az adott eljárás igénybevételére jogosult szervezetnek minősül. A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban a rá irányadó jogszabályi együttműködési kötelezettséget teljesíti.

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
Gazdasági Versenyhivatal	1026 Budapest, Riadó utca 1-3.; levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 958.; honlap: https://www.gvh.hu
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.; honlap: https://www.naih.hu
Bíróság	A polgári jogi igények az általános hatásköri és illetékességi szabályok szerint bíróság előtt érvényesíthetők.
Békéltető testület	Csak akkor irányadó, ha az adott üzleti előfizető az alkalmazandó jog alapján az eljárás igénybevételére jogosult.

A hatósági vagy alternatív vitarendezési eljárás kezdeményezése nem zárja ki, hogy az előfizető polgári jogi igényét bíróság előtt érvényesítse, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik.

6.7. Az előfizetők értesítése

A Szolgáltató az előfizetőt az egyedi előfizetői szerződésben megadott értesítési címen, e-mail címen, számlalevélben, elektronikus ügyfélfiókban, SMS-ben, telefonon, postai úton, tértivevényes küldeményvel vagy más jogszabály által megengedett módon értesítheti. Üzleti előfizető esetén az előfizető köteles olyan kapcsolattartási adatot fenntartani, amely alkalmas a szerződéses, számlázási, hibaelhárítási és jognyilatkozati értesítések fogadására.

Elektronikus értesítés esetén a kézbesítési visszaigazolás napján, ennek hiányában kézbesítési hibáról érkező visszajelzés hiányában az elküldést követő munkanapon kell vélelmezni az értesítés megtörténtét, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik. Ha az elektronikus értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló ok miatt nem állapítható meg, a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel tett kézbesítési kísérletét követő napon az értesítési kötelezettség teljesítettnek tekinthető, az ellenkező bizonyításáig.

Postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon kell kézbesítettnek tekinteni, az ellenkező bizonyításáig. Tértivevényes küldemény esetén a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontja irányadó. Ha az előfizető az értesítési címét, e-mail címét vagy kapcsolattartóját nem frissíti, az ebből eredő sikertelen kézbesítés, késedelem vagy jogkövetkezmény az előfizető érdekkörébe tartozik.

Az ÁSZF-módosításról szóló értesítésből egyértelműen ki kell tűnnie a módosítás lényegének, hatálybalépésének, indokának, a módosított rendelkezések azonosításának, a közzétett ÁSZF elérhetőségének, valamint az előfizetőt megillető felmondási vagy egyéb jogoknak. Díjmódosítás esetén az értesítésnek tartalmaznia kell a módosított díjat és a változás lényegét.

7. Díjak, számlázás, kártérítés és kötbér

7.1. Díjszabás és díjak meghatározása

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjakat, az egyszeri, rendszeres és egyéb díjakat, a díjazási időszakokat, a díjcsomagokat, a szolgáltatás szüneteltetésével, korlátozásával, áthelyezésével, átírásával, visszakapcsolásával és megszűnésével kapcsolatos díjakat a jelen ÁSZF, az 1. számú melléklet, az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló és az esetleges egyedi ajánlat vagy akciós feltétel tartalmazza.

Üzleti előfizető esetén az egyedi ajánlat vagy szerződés a díjakat nettó összegben és a hozzáadott általános forgalmi adó feltüntetésével is meghatározhatja. Ha a díjmelléklet bruttó díjat tartalmaz, az magában foglalja a jogszabály szerinti általános forgalmi adót. Az általános forgalmi adó mértékének változása esetén a bruttó díjak a jogszabályváltozásnak megfelelően módosulhatnak.

A Szolgáltató nem számíthat fel olyan díjat, amelyről az előfizető a szerződés megkötése előtt nem tájékoztatta, kivéve ha a díj jogszabályon alapul, vagy olyan előre nem látható, az előfizető által kért vagy az előfizető érdekkörében felmerült körülményhez kapcsolódik, amelynek díjazási alapját az ÁSZF vagy az egyedi szerződés tartalmazza.

7.1.1. Díjszabás

A díjszabást az 1. számú melléklet tartalmazza. Az akciós, kedvezményes vagy egyedi üzleti díj eltérhet a listaártól, ha azt az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló, az egyedi ajánlat vagy az akciós feltétel egyértelműen tartalmazza. Egyedi üzleti díj alkalmazása esetén az egyedi szerződésben meg kell határozni, hogy az eltérés mely szolgáltatásra, mely időtartamra és milyen feltételekkel vonatkozik.

A Szolgáltató évente egy alkalommal díjkorrekciót vagy díjmódosítást hajthat végre, ha azt az ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi. Ha a díjkorrekció fogyasztói árindexhez, költségváltozáshoz vagy más objektív feltételhez kötött, annak számítási módját, hatálybalépését és az előfizetőt megillető jogokat a Szolgáltató az értesítésben egyértelműen közli.

7.1.2. A számlázás alapja

A számlázás alapja az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatási csomag, díjfizetési időszak, egyszeri díj, kapcsolódó szolgáltatás, eszközhasználati díj, kiszállási díj, visszakapcsolási díj, szüneteltetési díj, áthelyezési díj, átírási díj, egyedi létesítési díj vagy más, a szerződésben vagy díjmellékletben meghatározott díjelem.

A havidíj főszabály szerint időarányosan kerül felszámításra a szolgáltatás megkezdésének, szünetelésének, korlátozásának, felfüggesztésének vagy megszűnésének időpontjára tekintettel. Ettől eltérő számlázási szabály csak akkor alkalmazható, ha azt az egyedi előfizetői szerződés, az ÁSZF vagy a jogszabály egyértelműen tartalmazza.

7.1.3. A számla kiállítása és megküldése

A Szolgáltató havonta, illetve az egyedi előfizetői szerződésben választott díjfizetési gyakoriság szerint állít ki számlát. A számla a tárgyidőszakra előre vagy utólag, illetve az egyszeri díjak esetében a díj esedékessé válásakor állítható ki, az egyedi szerződés és a számviteli szabályok szerint.

A Szolgáltató a számlát elektronikus úton vagy postai úton küldi meg. Elektronikus számlázás esetén az előfizető köteles olyan e-mail címet vagy elektronikus elérhetőséget fenntartani, amely alkalmas a számlák, számlaértesítők és hivatalos értesítések fogadására. Az elektronikus számlázás részletes szabályaira a számlázási szolgáltató és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

A számla fizetési határidejét a számla tartalmazza. Ha az előfizető a szokásos számlázási időszakban nem kap számlát, köteles ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán ésszerű időn belül jelezni. A számla kézhezvételének elmaradása önmagában nem mentesít a díjfizetés alól, ha a díj esedékessége és összege a szerződésből vagy korábbi számlázási gyakorlatból megállapítható.

7.1.4. Tételes számlamelléklet és részletezés

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató tételes számlarészletezést csak a Szolgáltató által kezelt számlázási adatok körében tud adni, így különösen a díjcsomag, havidíj, egyszeri díj, kedvezmény, jóváírás, kiszállási díj, munkadíj, visszakapcsolási díj, fix IP-cím díja, eszközpótlási díj vagy más díjelem bontásában.

Mivel a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, hívószámot, SMS, MMS vagy hívásforgalmi szolgáltatást, a telefonos hívásrészletezőre és hívásirányok szerinti számlamellékletre vonatkozó különös szabályok a jelen szolgáltatásra nem alkalmazandók.

7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A Szolgáltató a saját érdekkörében felmerült valós hiba behatárolásáért és kijavításáért díjat nem számíthat fel, és az ilyen hiba elhárításával kapcsolatos javítási, kiszállási vagy munkadíjat sem háríthatja az előfizetőre.

Ha a hiba az előfizető érdekkörében merül fel, különösen az előfizető saját végberendezésében, routerében, tűzfalában, belső hálózatában, szoftverében, áramellátásában, jogosulatlan használatában, bejutási vagy helyszíni feltételeinek hiányában, és ezt a Szolgáltató vizsgálata megerősíti, a Szolgáltató jogosult az 1. számú melléklet szerinti kiszállási díjat, technikai óradíjat vagy egyéb indokolt munkadíjat felszámítani.

7.1.6. Kedvezmények

A kedvezményes díj, akciós ajánlat, egyedi üzleti ajánlat vagy határozott időhöz kötött konstrukció feltételeit az egyedi előfizetői szerződés, a szerződés-összefoglaló, az ajánlat vagy az akciós feltételek tartalmazzák. A kedvezmény feltételeinek tartalmazniuk kell különösen a kedvezmény mértékét, időtartamát, igénybevételének feltételeit, a minimális használati vagy időtartami követelményt, valamint a kedvezmény elvesztésének vagy visszakövetelésének feltételeit.

Kedvezmény visszakövetelése csak előzetesen közölt, egyértelmű, arányos és jogszabályban megengedett feltételek alapján alkalmazható. A Szolgáltató szerződészegése miatt jogszerűen gyakorolt előfizetői rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató kedvezményt csak a jogszabályban megengedett körben követelhet vissza.

7.1.7. Megszűnéssel kapcsolatos díjak

A szerződés megszűnésekor a felek egymással elszámolnak. Az előfizető köteles megfizetni a megszűnés időpontjáig jogszerűen felszámított, esedékes és nem vitatott díjakat, valamint az előfizető érdekkörében felmerült, előzetesen közölt és jogszerűen alkalmazható díjakat.

A Szolgáltató köteles visszatéríteni a jogalap nélkül beszedett vagy túlfizetett összegeket. Határozott idejű vagy kedvezményes szerződés idő előtti megszűnése esetén a kedvezmények visszakövetelésére a jelen ÁSZF 12. fejezetében meghatározott szabályok irányadók.

7.1.8. Módosítási díjak

Az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó díj csak akkor számítható fel, ha azt az ÁSZF, az 1. számú melléklet vagy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, és a díj az adott eljárással arányos, jogszerű és előzetesen közölt. Ilyen díj lehet különösen az áthelyezési, átírási, egyedi műszaki módosítási, kiszállási vagy munkadíj.

7.1.9. Szüneteltetési díjak

Az előfizető által kért szüneteltetésért a Szolgáltató az 1. számú melléklet szerinti díjat számíthatja fel. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő szünetelésért az előfizető főszabály szerint nem köteles díjat fizetni a jogszabályban és az ÁSZF-ben meghatározott körben.

7.1.10. Korlátozás díjai

A korlátozás idejére a Szolgáltató a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért visszakapcsolási díj számítható fel, ha a korlátozás oka az előfizető érdekkörében merült fel.

7.1.11. Késedelmi kamat

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv és az ÁSZF szerinti késedelmi kamatot, valamint a jogszabályban megengedett költségeket érvényesítheti. A késedelmi kamat számítása a fizetési határidő lejártát követő naptól a tartozás megfizetésének napjáig történik.

7.1.12. Egyéb díjak

Az egyéb díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza. Egyéb díj felszámítására csak az adott díjhoz kapcsolódó feltétel bekövetkezése esetén kerülhet sor. Az előfizető érdekkörében felmerülő kiszállási, munkavégzési, eszközpótlási, rongálási, átírási vagy áthelyezési díjat a Szolgáltató csak akkor számíthatja fel, ha annak jogalapja és mértéke az ÁSZF-ből, díjmellékletből vagy az egyedi szerződésből megállapítható.

7.1.13. Biztosíték

A Szolgáltató biztosítékot csak jogszerű, előzetesen közölt és arányos feltételekkel kérhet. Biztosíték kérhető különösen akkor, ha az előfizető egy éven belül több alkalommal fizetési késedelembe esik, korábbi előfizetői jogviszonyában díjtartozást hagyott hátra, az előfizető fizetőképességével kapcsolatban objektív és igazolható kockázat merül fel, vagy az egyedi üzleti szolgáltatás létesítése aránytalan előzetes költséggel jár.

A biztosíték összege nem lehet aránytalan, és igazodnia kell a szolgáltatás díjához, az előfizető korábbi fizetési magatartásához, a kockázat mértékéhez és az esetlegesen előfinanszírozott eszközök vagy létesítési költségek értékéhez. A biztosíték felhasználásáról, pótlásáról és visszafizetéséről a Szolgáltató az előfizetőt írásban tájékoztatja.

7.2. Fizetési módok

A választható fizetési módokat az egyedi előfizetői szerződés, a számla vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati tájékoztatása tartalmazza. A Szolgáltató biztosíthat különösen banki átutalásos, elektronikus, készpénzes vagy más jogszerű fizetési módot. A választott fizetési módhoz kapcsolódó eltérő költségeket vagy feltételeket az előfizetővel előzetesen közölni kell.

Üzleti előfizetők esetén a fizetés elsődleges módja banki átutalás vagy elektronikus számlafizetés lehet. A választott fizetési mód önmagában nem érintheti a szolgáltatás díjának mértékét, kivéve ha az eltérő fizetési módhoz kapcsolódó többletköltség jogszerűen és előzetesen közölt módon kerül felszámításra.

7.3. Kártérítési eljárás és felelősségi korlátok

A Szolgáltató és az előfizető a Ptk., az Eht., a jelen ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés szabályai szerint felel a szerződésszegéssel okozott károkért. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott, igazolt kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik.

A Szolgáltató nem felel az előfizető saját eszközeiből, belső hálózatából, informatikai rendszeréből, szoftvereiből, harmadik fél hálózatából vagy szolgáltatásából, vis maiorból, hatósági korlátozásból, az előfizető jogellenes vagy rendeltetésellenes használatából, illetve a Szolgáltató érdekkörén kívül eső internetes céloldalból vagy alkalmazásból eredő károkért.

A felelősség korlátozása nem terjedhet ki a szándékosan okozott szerződésszegésért, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre. Az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények az Eht. szerint egy év alatt évülnek el, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik.

Az előfizető kártérítési igényét írásban terjesztheti elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. A Szolgáltató az igényt érdemben kivizsgálja, és álláspontjáról írásban tájékoztatja az előfizetőt. Ha az előfizető a válasszal nem ért egyet, igényét fizetési meghagyásos eljárásban vagy polgári perben érvényesítheti.

7.4. Kötbér

A Szolgáltató jogszabályban meghatározott esetekben kötbér fizetésére köteles. A kötbérre való jogosultság főszabály szerint nem függ külön előfizetői igénybejelentéstől. A Szolgáltató a kötbér összegéről, számításáról, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a teljesítés módjáról olyan módon tájékoztatja az előfizetőt, hogy az előfizető a számítás helyességét ellenőrizni tudja.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül tesz eleget. A kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a szerződés megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét egy összegben megfizeti. Ha a kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki 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 neki felróható okból túllépi, az előfizetőt a jogszabály szerinti kötbér illeti meg. A kötbér minden késedelmes nap után a jogszabályban meghatározott vetítési alap szerint számítandó, és a késedelem napjától a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, illetve az elállás vagy felmondás hatályosulásáig jár.

7.4.2. Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha a hibabejelentés kivizsgálására vagy a hiba kijavítására nyitva álló jogszabályi vagy szerződéses határidőt neki felróható okból elmulasztja. A kötbér a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után jár az értesítés megtörténtéig, illetve a hiba elhárításáig.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy napra vetített összege, előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj jogszabály szerinti aránya. A kötbér mértéke attól függ, hogy a késedelem értesítési kötelezettséghez, minőségromlással járó hibához vagy a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéhez kapcsolódik.

7.4.3. Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Ha a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben meghatározott határidőn belül neki felróható okból nem teljesíti, kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának jogszabály szerinti hányada, átírási díj hiányában a jogszabályban meghatározott vetítési alap szerint számítandó.

7.4.4. Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Ha a Szolgáltató az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket neki felróható okból nem tartja be, kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának jogszabály szerinti hányada, áthelyezési díj hiányában a havi előfizetési díj vagy az előre fizetett díj jogszabály szerinti része alapján számítandó.

7.4.5. Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelme miatt

Ha a Szolgáltató a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerez, és a korlátozást 72 órán belül neki felróható okból nem szünteti meg, az előfizetőt kötbér illeti meg. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj jogszabály szerinti hányada, visszakapcsolási díj hiányában a havi előfizetési díj vagy előre fizetett díj jogszabály szerinti része.

7.4.6. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltási kompenzáció

Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben meghatározott esetekben és feltételekkel kompenzáció illetheti meg, különösen ha a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés a szolgáltatónak felróható okból meghaladja az egy munkanapot, vagy a szolgáltató a rendelet szerinti együttműködési kötelezettségét megszegi.

A számhordozási kötbérre vonatkozó szabályok kizárólag telefonszolgáltatás esetén lennének irányadók. Mivel a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt telefonszolgáltatást vagy hívószámot, a számhordozási kötbérre vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

8. Szolgáltatóváltás, számhordozás és közvetítőválasztás

A jelen fejezet az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályokat tartalmazza. A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, hívószámot vagy közvetítőválasztással elérhető szolgáltatást, ezért a számhordozásra, hívószám-változásra és közvetítőválasztásra vonatkozó különös szabályok csak tájékoztató jelleggel, a nem alkalmazandó szolgáltatások elhatárolása érdekében szerepelnek.

8.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a folyamatot az átvevő szolgáltató irányítja. Az előfizető a szolgáltatóváltási igényét az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg az átvevő szolgáltató részére jelenti be. A szolgáltatóváltás célja, hogy az előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóját a jogszabályban meghatározott együttműködési szabályok mellett, indokolatlan szolgáltatáskiesés nélkül válthassa meg.

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

A Szolgáltató átadó szolgáltatóként az átvevő szolgáltató jogszerű megkeresése alapján együttműködik a szolgáltatóváltás lebonyolításában. A Szolgáltató átvevő szolgáltatóként akkor tud szolgáltatóváltást vállalni, ha az új szolgáltatási hely műszaki felmérése alapján a szolgáltatás létesíthető, az előfizető azonosítása sikeres, a szükséges szerződéses és műszaki adatok rendelkezésre állnak, és az előfizető a szolgáltatóváltáshoz szükséges nyilatkozatokat megteszi.

A szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama a műszaki feltételekre figyelemmel főszabály szerint nem haladhatja meg az egy munkanapot. Rádiós, mikrohullámú vagy egyedi üzleti végpont esetén a tényleges átállás függhet a helyszíni

szerelhetőségtől, a rálátástól, az előfizetői oldali hozzáféréstől, az előfizető belső hálózatának előkészítésétől és az átdó szolgáltató együttműködésétől.

Ha a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg műszaki okból nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül kell megkötöni, ha ennek jogszabályi és műszaki feltételei fennállnak.

A szolgáltatóváltási igény elutasítására vagy a folyamat szünetelésére különösen sikertelen előfizetői azonosítás, az átdó szolgáltatóval szemben fennálló, több mint 30 napja lejárt és igazoltan közölt számlatartozás, a műszaki megvalósításhoz szükséges további egyeztetés, hiányos szolgáltatóváltási megállapodás, vagy az előfizető által megadott adatok ellentmondása esetén kerülhet sor.

Az előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltást megelőző munkanapon visszavonhatja, ha jogszabály vagy a szolgáltatóváltási folyamat állása ettől eltérően nem rendelkezik. A sikeres szolgáltatóváltás időpontjában az átdó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átdó szolgáltatás vonatkozásában megszűnik.

A szolgáltatóváltással kapcsolatos előfizetői azonosításhoz szükséges adatok az egyedi előfizetői szerződésben és a 2.2. pontban meghatározott adatok. Üzleti előfizető esetén különösen szükséges lehet az előfizető neve, székhelye, nyilvántartási száma, adószáma, a képviselő vagy meghatalmazott adatai, a megszüntetendő szolgáltatás azonosítója, a telepítési cím és a szolgáltatóváltással érintett hozzáférési pont azonosítása.

8.2. Számhordozás és telefonos eljárások

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, számozáson alapuló személyközi hírközlési szolgáltatást, hívószámot vagy hívószámhoz kapcsolódó szolgáltatást. Ezért a számhordozásra, hívószám-változásra, hívószám-kijelzésre, segélyhívásra, előfizetői névjegyzékre és tudakozóra vonatkozó különös szabályok a jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatásra nem alkalmazandók.

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

8.3. Közvetítőválasztás

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1. Határozatlan és határozott időtartam

Az előfizetői szerződés a felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott időre jöhet létre. A szerződés időtartamát az egyedi előfizetői szerződés és a szerződés-összefoglaló tartalmazza. Ha az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, az előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre.

Határozott idejű szerződés csak az egyedi előfizetői szerződésben egyértelműen meghatározott időtartamra köthető. Mikroállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet esetén a határozott időtartamra, annak meghosszabbítására és határozatlan idejűvé alakulására vonatkozó, elektronikus hírközlési szabályok szerinti védelmi rendelkezések az adott előfizetőre irányadó körben alkalmazandók, kivéve ha az előfizető a jogszabály által megengedett eltéréshez kifejezetten hozzájárult.

A szerződés megkötése előtt a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a határozott és határozatlan idejű szerződés lényeges feltételeiről, a kedvezményes díj vagy más kedvezmény mértékéről, a kedvezmény igénybevételének feltételeiről, a kedvezmény elvesztésének vagy visszakövetelésének feltételeiről, valamint arról, hogy a határozott idő lejártával a szerződés megszűnik vagy határozatlan időtartamúvá alakul.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe határozatlan időtartamú szerződés lép, az új szerződés szolgáltatásra vonatkozó feltételei nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél, ha az adott előfizetőre a jogszabály ilyen védelmet ír elő és attól a felek jogszerűen nem tértek el.

A határozott idő lejáratára előtt a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben és módon tájékoztatja az előfizetőt a lejáratáról, a hátralévő napok számáról, a határozatlan időtartamúvá alakulás vagy megszűnés feltételeiről, valamint a hasonló vagy kedvezőbb szolgáltatási ajánlatokról.

9.2. A szolgáltatás nyújtásának, szünetelésének, korlátozásának és megszűnésének időbeli keretei

A szolgáltatás nyújtása az előfizetői szerződés hatálybalépését, a létesítés műszaki feltételeinek teljesülését és az előfizetői hozzáférési pont kiépítését követően kezdődik meg. A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontját az egyedi előfizetői szerződés, a munkalap, az átadás-átvételi jegyzőkönyv, a Szolgáltató rendszere vagy más igazolható dokumentum rögzítheti.

A szolgáltatás szünetelésére, korlátozására és felfüggesztésére az 5. fejezet, a szerződés módosítására és megszüntetésére a 12. fejezet, a szolgáltatóváltásra a 8. fejezet rendelkezései irányadók. A szolgáltatás megszűnése nem érinti a felek elszámolási, eszköz-visszaszolgáltatási, titoktartási, adatkezelési és igényérvényesítési kötelezettségeit.

10. Adatkezelés, adatbiztonság és titoktartás

10.1. A kezelt adatok fajtái, céljai és időtartama

A Szolgáltató személyes adatokat csak meghatározott, jogszerű célból, a szükséges mértékben és ideig kezel. Üzleti előfizető esetén személyes adatnak minősülhet különösen az előfizető képviselőjének, meghatalmazottjának, kapcsolattartójának, tényleges felhasználójának, bejelentőjének, egyéni vállalkozó előfizetőnek vagy más természetes személynek az adata, ha az az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben kezelhető.

Az adatkezelés jogalapja jellemzően a szerződés teljesítése, jogi kötelezettség teljesítése vagy a Szolgáltató, illetve harmadik személy jogos érdeke. Hozzájárulás csak olyan adatkezelésnél alkalmazható, ahol az önkéntes, konkrét, tájékozott és visszavonható hozzájárulás ténylegesen megfelelő jogalap.

Az üzleti előfizető köteles biztosítani, hogy a Szolgáltatónak megadott képviselői, kapcsolattartói, meghatalmazotti és felhasználói adatok jogszerűen kerüljenek átadásra, és az érintettek megismerhessék a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatóját. Az üzleti előfizető szervezeti adatai önmagukban nem minden esetben személyes adatok, de természetes személlyel összekapcsolva adatvédelmi védelem alá eshetnek.

10.1.1. Számlázási és díjbeszedési célból kezelt adatok

A Szolgáltató a számlázáshoz, elektronikus számlakiállításához, díjbeszedéshez, díjreklamációhoz, könyveléshez és az előfizetői szerződés teljesítéséhez kezeli az előfizető azonosító adatait, számlázási adatait, kapcsolattartási adatait, szolgáltatási csomagját, díjait, fizetési adatait, számla- és teljesítési adatait, valamint a díjtartozással összefüggő adatokat.

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén számlázási vagy forgalmazási adat lehet különösen az előfizetői hozzáférési pont vagy más műszaki azonosító, az elszámolási időszak, az alkalmazott szolgáltatási csomag, a díjsomaghoz tartozó díjlemek, a forgalmi vagy adatkeret hiányára vonatkozó tény, az IP-hálózati azonosítók jogszabály által megengedett köre, valamint a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok.

A számlázási és díjbeszedési célból kezelt adatok főszabály szerint az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig, számviteli bizonylatok esetén a számviteli jogszabályok szerinti megőrzési ideig kezelhetők.

10.1.2. Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Lejárt tartozás esetén a Szolgáltató a követelés érvényesítéséhez szükséges szerződéses, számlázási, tartozási, fizetési felszólítási, kapcsolattartási és igényérvényesítési adatokat kezelheti. Az adatkezelés célja a tartozás rendezése, a követelés behajtása, jogi igény érvényesítése és a Szolgáltató jogos érdekeinek védelme.

A Szolgáltató követeléskezelő, jogi képviselő vagy más közreműködő részére csak azokat az adatokat továbbíthatja vagy teheti hozzáférhetővé, amelyek az adott követelés érvényesítéséhez szükségesek. A közreműködő az adatokat csak a megbízás teljesítéséhez, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez vagy igényérvényesítéshez szükséges mértékben kezelheti.

10.1.3. Hatósági, bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatszolgáltatás

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettség alapján adatot szolgáltat az arra jogosult hatóságoknak, bíróságoknak, bűnüldöző, nemzetbiztonsági, honvédelmi vagy más jogszabályban felhatalmazott szerveknek. Az adatszolgáltatás jogszerűségéért az adatkérésre felhatalmazott szerv felel, a Szolgáltató pedig a rendelkezésére álló adatok teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felel a rá irányadó jogszabályi keretek között.

Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, jogszabályban meghatározott előfizetői, forgalmi, számlázási, műszaki és azonosító adatokat a jogszabályban meghatározott ideig megőrzi.

10.1.4. Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak és közös adatállomány

A Szolgáltató az Eht. és kapcsolódó jogszabályok keretei között, jogszerű célból adatot adhat át más elektronikus hírközlési szolgáltatónak, illetve részt vehet közös adatállományban, ha ennek feltételei fennállnak. Ilyen cél lehet különösen a díjfizetési vagy szerződéses kötelezettségek kijátszásának megelőzése, szerződéskötési kockázat kezelése, szolgáltatóváltás lebonyolítása vagy jogszabályban meghatározott együttműködési kötelezettség teljesítése.

Az adatátadás körébe csak az adott célhoz szükséges azonosító, szerződéses és szolgáltatási adatok tartozhatnak. Ha az adatátadás feltételei megszűnnek, a Szolgáltató a jogszabályi keretek között intézkedik az adat törlése, helyesbítése vagy az érintett szolgáltatók értesítése iránt.

10.1.5. Adatátadás közreműködő szolgáltató, adatfeldolgozó vagy címzett számára

A Szolgáltató a szolgáltatás létesítése, üzemeltetése, hibaelhárítása, karbantartása, számlázása, díjbeszedése, könyvelése, ügyfélszolgálati kezelése, informatikai üzemeltetése, jogi képviselése, adatvédelmi megfelelése és követeléskezelése érdekében közreműködőket, adatfeldolgozókat és címzetteket vehet igénybe.

A közreműködők részére csak azok az adatok továbbíthatók vagy tehetők hozzáférhetővé, amelyek az adott feladat teljesítéséhez szükségesek. Ilyen adat lehet különösen az előfizető neve vagy cégneve, kapcsolattartó neve és elérhetősége, ügyfél- vagy szerződésazonosítója, létesítési cím, szolgáltatási csomag, hibaelhárításhoz szükséges műszaki adat, számlázási adat, tartozási adat, illetve az adott feladat teljesítéséhez szükséges dokumentum.

A közreműködők az adatokat önálló, a Szolgáltatóval össze nem függő célra nem használhatják fel, és kötelesek azokat bizalmasan, a Szolgáltató utasításai, a velük kötött szerződés, adatfeldolgozói megállapodás és a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni. A Szolgáltató a közreműködők és adatfeldolgozók kategóriáiról, illetve az adatkezelési tájékoztatóban megjelölt esetben azok megnevezéséről az adatkezelési tájékoztatóban vagy honlapján ad részletes tájékoztatást.

10.2. Adatbiztonság és előfizetői jogok

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy személyes adat kezelésére csak akkor és olyan mértékben kerüljön sor, amennyiben az a szolgáltatás nyújtásához, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, jogos érdek érvényesítéséhez vagy az előfizetővel fennálló szerződés teljesítéséhez szükséges.

A Szolgáltató gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának, megfigyelésének, módosításának, nyilvánosságra hozatalának, jogosulatlan vagy véletlen hozzáféréseinek megakadályozásáról a rá irányadó műszaki és jogszabályi keretek között.

Az érintett jogosult tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről, kérheti az adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, élhet adathordozhatósághoz való jogával, tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, és jogorvoslattal élhet. A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármikor visszavonható, de a visszavonás nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

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.

Személyes adatok megsértése esetén a Szolgáltató az adatvédelmi incidensekre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeit teljesíti, ideértve az illetékes hatóság felé történő bejelentést és az érintett tájékoztatását, ha annak jogszabályi feltételei fennállnak. A Szolgáltató az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet.

10.3. Személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok

Az adatkezelésre különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet, a számviteli és adózási jogszabályok, valamint a panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályok irányadók.

További részletes előírásokat a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója tartalmaz, amely a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán érhető el.

10.4. Titoktartás

A Szolgáltató köteles az előfizetői jogviszonnyal, az előfizető üzleti adataival, kapcsolattartóival, műszaki kialakításával, forgalmi és számlázási adataival kapcsolatban tudomására jutott információkat bizalmasan kezelni, és azokat csak jogszabály, hatósági vagy bírósági rendelkezés, az előfizetői szerződés teljesítése, jogos igényérvényesítés vagy az előfizető hozzájárulása alapján jogosult harmadik személy részére továbbítani.

Az előfizető köteles a Szolgáltató üzleti, műszaki, hálózatbiztonsági, díjazási és egyedi ajánlati információit bizalmasan kezelni, ha azok nyilvánosan nem hozzáférhetők, és azokat harmadik személy részére csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával vagy jogszabály alapján adhatja át.

11. Előfizetői nyilatkozatok

11.1. Üzleti előfizetői minőség és KKV/közhasznú nyilatkozat

Az előfizető a szerződéskötéskor nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást gazdasági, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenységéhez kapcsolódóan üzleti előfizetőként veszi igénybe. Természetes személy saját nevében, lakossági vagy fogyasztói minőségben jelen üzleti ÁSZF alapján nem szerződhet; ilyen esetben a Szolgáltató egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je irányadó.

Az üzleti előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak, közhasznú szervezetnek, egyéni vállalkozónak, középvállalkozásnak, nagyvállalatnak, költségvetési szervnek, társasháznak vagy más szervezetnek minősül-e. A nyilatkozat célja annak megállapítása, hogy az előfizetőre alkalmazandók-e azok a különös védelmi rendelkezések, amelyektől a Szolgáltató csak előzetes, részletes tájékoztatás és kifejezett hozzájárulás mellett térhet el.

Ha az előfizető mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősül, a Szolgáltató az eltéréssel érintett rendelkezésekről, az eltérés tartalmáról, előnyeiről, hátrányairól és következményeiről részletes tájékoztatást ad. Az ilyen eltéréshez adott hozzájárulásnak kifejezettnek, dokumentálnak és az adott eltéréssel összekapcsolhatónak kell lennie.

Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat valóságáért az előfizető felel. Ha az előfizető minősége megváltozik, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő jogkövetkezmények az előfizetőt terhelik.

11.2. Előfizetői minőség és üzleti jogosultság igazolása

A Szolgáltató jogosult kérni az előfizető üzleti minőségének, nyilvántartási adatainak és képviseleti jogosultságának igazolását. Ilyen igazolás lehet különösen cégkivonat, nyilvántartási kivonat, egyéni vállalkozói nyilvántartási adat, aláírási címpéldány vagy aláírás minta, meghatalmazás, alapító okirat, társasházi képviseleti igazolás vagy más, a képviseleti jogosultságot alátámasztó dokumentum.

A Szolgáltató az igazolásokat csak a szerződéskötéshez, a képviselet ellenőrzéséhez, a szolgáltatás teljesítéséhez, jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez vagy igényérvényesítéshez szükséges mértékben kezeli.

11.3. Nem nyújtott telefonos és hívószámhoz kapcsolódó nyilatkozatok

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú telefonszolgáltatást, hívószámot, előfizetői névjegyzéket, hívószámhoz kapcsolódó helymeghatározási szolgáltatást, emelt díjas szolgáltatást, közvetítőválasztást vagy tudakozó szolgáltatást. Ezért az ezekhez kapcsolódó előfizetői nyilatkozatok, így különösen hívásrészletező, előfizetői névjegyzék, hívószámkijelzés, számhordozás vagy közvetítőválasztás jelen ÁSZF alapján nem alkalmazandók.

11.4. Marketing és közvetlen üzletszerzés

A Szolgáltató jelenleg nem küld közvetlen üzletszerzési célú marketing e-mailt vagy SMS-t az üzleti előfizetők kapcsolattartói részére. Ha a Szolgáltató később ilyen megkeresést alkalmaz, azt csak jogszerű jogalap fennállása esetén, az adatkezelési tájékoztató és a vonatkozó reklámjogi szabályok betartásával teheti meg.

Hozzájáruláson alapuló marketing megkeresés esetén az érintett a hozzájárulást bármikor visszavonhatja. A visszavonás nem érinti a visszavonás előtt végzett adatkezelés jogszerűségét.

11.5. Nyilatkozatok módosítása és visszavonása

Az előfizető jogszabályban vagy szerződésben meghatározott nyilatkozatait az ügyfélszolgálati csatornákon, írásban vagy a Szolgáltató által biztosított elektronikus felületen módosíthatja vagy visszavonhatja, ha a módosítás vagy visszavonás jogszabály, az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés alapján lehetséges.

Határozott időtartamú vagy kedvezményes szerződés esetén egyes nyilatkozatok módosítása a határozott idő vagy kedvezményes feltétel fennállása alatt korlátozott lehet, ha ezt jogszabály vagy az előzetesen közölt szerződéses feltétel lehetővé teszi. A Szolgáltató a nyilatkozat módosításának vagy visszavonásának jogkövetkezményeiről az előfizetőt tájékoztatja.

12. Szerződésmódosítás és megszűnés

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan csak jogszabályban, jelen ÁSZF-ben, az egyedi előfizetői szerződésben vagy az elektronikus hírközlési szabályok által megengedett esetekben módosíthatja. A módosítás nem lehet tisztességtelen, nem sértheti a jogszabályban biztosított előfizetői jogokat, és mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet esetén a különös védelmi rendelkezésektől való eltérés csak a jogszabály szerinti tájékoztatás és kifejezett hozzájárulás mellett alkalmazható.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően különösen akkor módosíthatja egyoldalúan, ha azt jogszabályváltozás, hatósági vagy bírósági döntés, a körülményekben bekövetkezett előre nem látható lényeges változás, műszaki változás, hálózatfejlesztés, szolgáltatási feltétel változása, díjváltozás, az előfizető számára kizárólag előnyös változás vagy az ÁSZF pontosítása indokolja.

A már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módosítás, így különösen szövegpontosítás, elírás javítása, ügyfélszolgálati elérhetőség változása, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetése, illetve nem hátrányos adminisztratív módosítás a jogszabályban megengedett egyszerűbb eljárás szerint is közzétehető.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés feltételeit egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal értesíti az érintett előfizetőket, kivéve ha jogszabály eltérő határidőt vagy értesítési módot enged. Az értesítés tartalmazza a módosított rendelkezések azonosítását, a módosítás lényegét, hatálybalépését, indokát, a közzétett ÁSZF elérhetőségét és az előfizetőt megillető jogokat.

Az előfizető számára hátrányos egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt a jogszabályban meghatározott felmondási jog illeti meg. A Szolgáltató nem korlátozhatja a felmondási jog gyakorlását olyan technikai, formai vagy adminisztratív feltétellel, amely a jog gyakorlását aránytalanul megnehezítené.

12.1.1. Közös megegyezéssel történő módosítás

A felek az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. A módosítás akkor érvényes, ha az előfizető számára egyértelműen tartalmazza a módosított feltételt, annak hatálybalépését, az esetleges díjváltozást, időtartamváltozást, kedvezményhez kapcsolódó jogkövetkezményt és az előfizető által vállalt kötelezettségeket.

Közös megegyezés történhet írásban, elektronikus aláírással, a Szolgáltató által elfogadott elektronikus szerződésmódosítási folyamatban, vagy jogszabály által megengedett más igazolható módon. Határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható, ha jogszabály ezt kizárja.

12.1.2. Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről

Az egyoldalú módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha azt jogszabály tiltja. Lényeges módosításnak minősülhet különösen a szolgáltatás igénybevételének alapvető feltételeire, az alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára, a megszüntetés jogkövetkezményeire vagy a minőségi célértékekre vonatkozó, az előfizető számára hátrányos változtatás.

Ha a módosítás díjemelést vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségének csökkentését tartalmazza, az értesítésben a Szolgáltató feltünteti a módosított díjat, mennyiséget, a változás összegét vagy mértékét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetén szolgáltatásonként elkülönítve, amennyiben ez értelmezhető.

Mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet esetén, ha a Szolgáltató az ilyen előfizetőket védő jogszabályi rendelkezésektől eltérő üzleti szabályt kíván alkalmazni, az eltérés csak akkor válik a szerződés részévé, ha az előfizető az eltéréshez kifejezetten hozzájárult, és a Szolgáltató az eltéréssel érintett rendelkezést, az eltérés tartalmát és lényeges következményeit előzetesen részletesen közölte.

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az előfizető kérheti az előfizetői szerződés módosítását, különösen a szolgáltatási csomag, díjfizetési mód, számlázási cím, kapcsolattartó, telepítési cím, előfizető személye vagy más szerződéses adat változása esetén. A módosítási kérelemnek tartalmaznia kell az előfizető és az érintett szolgáltatás azonosításához, valamint a kért módosítás elbírálásához szükséges adatokat.

A Szolgáltató a módosítás teljesíthetőségét műszaki, jogi, számlázási, képviseleti és gazdaságossági szempontból vizsgálhatja. Ha a módosítás hiányos adatok miatt nem bírálható el, a Szolgáltató hiánypótlást kérhet. A hiánypótlásig eltelt idő a teljesítési határidőbe nem számít bele, ha a késedelem az előfizető érdekkörébe tartozik.

12.2.1. Áthelyezés

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői hozzáférési pont más telepítési címre történő áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezés teljesíthetősége műszaki felméréstől, rálátásvizsgálattól, az új helyszín kiépíthetőségétől, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulástól, tartószerkezettől, tápellátástól és az előfizető együttműködésétől függ.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségéhez szükséges vizsgálatokat, és ezen időn belül értesíti az előfizetőt arról, hogy az áthelyezési igényt elfogadja és azt legfeljebb az igény beérkezésétől számított 30 napon belül vagy az előfizető által megjelölt későbbi időpontban teljesíti; műszaki okból későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 napon belüli időpontot ajánl; az igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja; vagy az igényt esedékes, lejárt és nem vitatott díjtarozás miatt elutasítja.

Az áthelyezésért a Szolgáltató az 1. számú melléklet szerinti vagy egyedi felmérés alapján meghatározott díjat számíthat fel. Az áthelyezés során a korábbi hozzáférési pont megszüntetésétől az új hozzáférési pont működőképes átadásáig a szolgáltatás szünetelhet; ilyen szünetelés időtartamára a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg, ha a szolgáltatás ténylegesen nem vehető igénybe.

12.2.2. Adatok módosítása

Az előfizető köteles az előfizetői adataiban, így különösen a cégnévben, székhelyben, számlázási címben, képviselőben, kapcsolattartóban, e-mail címben, telefonszámban, adószámában, nyilvántartási számban vagy előfizetői minőségben bekövetkezett változást haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.

A bejelentés elmulasztása és az ebből eredő késedelem, sikertelen értesítés, hibás számlázás, késedelmi kamat vagy más jogkövetkezmény az előfizető érdekkörébe tartozik.

12.2.3. Változás az előfizető személyében, átírás

A Szolgáltató az előfizető, jogutód, örökös vagy más jogosult kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, jogutódlás, átalakulás, egyesülés, szétválás, öröklés vagy más jogcímen változás következik be. Az átírás feltétele az átadó és átvevő előfizető azonosítása, a képviseleti jogosultság igazolása, a szükséges nyilatkozatok megtétele és az átírási díj megfizetése, ha ilyen díj alkalmazandó.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az 1. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől, illetve 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.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás

12.3.1. Szolgáltatói rendes felmondás

A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult rendes felmondással felmondani, ha jogszabály vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik. A rendes felmondásról szóló értesítés tartalmazza a felmondás jogcímét, a megszűnés időpontját, az elszámolás szabályait, az eszközök visszaadására vonatkozó tájékoztatást és a jogorvoslati lehetőségeket.

12.3.2. Szolgáltatói felmondás szerződésszegés miatt

A Szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha 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; az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzést; a szolgáltatást jogosulatlanul továbbértékesíti vagy hálózati szolgáltatás céljára használja; a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célra használja; vagy a Szolgáltatót lényeges körülmény tekintetében megtevesztette.

Díjtartozás esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést követően, majd a jogszabályban meghatározott második értesítés ellenére sem egyenlíti ki. A Szolgáltató nem jogosult felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a jogszabályban meghatározott minimumot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét jogszerűen vitatja, és a nem vitatott díjakat folyamatosan megfizeti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A Szolgáltató erről az előfizetőt haladéktalanul értesíti. A Szolgáltató jogosult a felmondás helyett biztosítékot kérni, a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni, ha ennek jogszabályi és szerződéses feltételei fennállnak.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás

12.4.1. Előfizetői rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani, ha jogszabály vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik. Az előfizető a felmondásban a felmondás közlésétől számított legfeljebb harmincadik napra eső határnapot is megjelölhet, amely naptól a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Határozott idejű szerződés esetén, ha az előfizető a határozott időtartam alatt a szerződést rendes felmondással megszünteti, vagy a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezményeket a jogszabályban és az előzetesen közölt szerződéses feltételekben meghatározott körben követelheti vissza.

12.4.2. Rendkívüli vagy jogszabályon alapuló felmondás az előfizető részéről

Az előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a Szolgáltató súlyosan vagy ismételten megszegi a szerződést, a szolgáltatás tartósan nem teljesül, vagy jogszabály erre feljogosítja. Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést különösen akkor mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a Szolgáltató a telepítéssel több mint 30 napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt; a Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését írásbeli felszólítás ellenére sem orvosolja; vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát a hibabejelentést követő 30 napon belül sem tudja elhárítani.

Mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet esetén az előfizetőt illetően, jogszabályon alapuló felmondási jogok csak akkor korlátozhatók vagy téríthetők el, ha az eltéréshez az előfizető a jogszabályban meghatározott előzetes tájékoztatás alapján kifejezetten hozzájárult.

12.5. Egyéb megszűnési esetek

Az előfizetői szerződés megszűnik különösen a felek közös megegyezésével, a határozott idő lejártával, az előfizető jogutód nélküli megszűnésével, a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, lehetetlenüléssel, a szolgáltatás végleges megszűnésével, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás sikeres teljesítésével az érintett szolgáltatás tekintetében, valamint jogszabályban vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott más okból.

12.5.1. Határozott idejű szerződés speciális szabályai

Határozott idejű szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötése előtt egyértelmű tájékoztatást kap a határozott idő tartamáról, a kedvezményes díj vagy egyéb kedvezmény mértékéről, a kedvezmény elvesztésének vagy visszakövetelésének feltételeiről, valamint arról, hogy a határozott idő lejártá után a szerződés megszűnik vagy határozatlan időtartamúvá alakul.

Ha az előfizető a határozott idő lejártá előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon mondja fel a szerződést, vagy a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett, előzetesen közölt és jogszerű kedvezményeket követelheti vissza, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik.

A Szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető a szerződést a Szolgáltató szerződésszegése miatt mondja fel, különösen ha a Szolgáltató a hibabejelentést követően a hibát a jogszabályban meghatározott vagy az ÁSZF-ben vállalt határidőn túl sem hárítja el, az előfizető a felmondást megelőző időszakban ismételten valós, Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát jelentett be, vagy a Szolgáltató a szerződést jogellenesen, az előfizető számára hátrányosan módosítja.

12.6. Felmondási nyilatkozat tartalma és általános szabályok

A felmondási nyilatkozatot írásban vagy a Szolgáltató által elfogadott más igazolható módon kell közölni. A Szolgáltató köteles a felmondást befogadni, ha az előfizető és az érintett szolgáltatás azonosítására alkalmas. A felmondás nem utasítható el kizárólag formai okból, ha annak tartalma alapján az előfizető felmondási szándéka és az érintett szerződés egyértelműen megállapítható.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, szerződésszegésen alapuló felmondás esetén pedig azt a tájékoztatást, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés a Szolgáltató felmondásával nem szűnik meg.

A felmondás visszaigazolásáról, a megszűnés időpontjáról, az elszámolásról, a szolgáltatói eszközök visszaadásáról és az esetleges további teendőkről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

12.7. Leszerelés és szolgáltatói eszközök visszaadása

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a Szolgáltatónak legkésőbb a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését ezen időtartamon belül, időpont-egyeztetést követően lehetővé tenni.

A Szolgáltató vagy alvállalkozója az eszközök visszavételezése céljából az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet. Az eszközök leszerelését és visszavételét az előfizető és a Szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt munkalap, jegyzőkönyv vagy más igazolható dokumentum rögzíti.

Ha az előfizető az eszközöket határidőben nem adja vissza, vagy a Szolgáltató igazolt értesítése ellenére a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult az előfizetőnél lévő berendezések nyilvántartási vagy pótlási értékét, valamint az indokolt kiszállási és munkadíjakat kiszámlázni. A visszaadás vagy leszerelés nem járhat az előfizető számára indokolatlan költséggel vagy aránytalan nehézséggel, de az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltató tulajdonának visszaszolgáltatásában.

13. Az előfizető egyéb kötelezettségei

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása, igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni. Az előfizető köteles a szolgáltatás létesítéséhez, üzemeltetéséhez, hibaelhárításához, karbantartásához, módosításához, áthelyezéséhez, megszüntetéséhez és a szolgáltatói eszközök leszereléséhez szükséges információt, kapcsolattartást, hozzászólást és helyszíni munkavégzési feltételeket biztosítani, ha ezek az előfizető érdekkörébe tartoznak.

Az előfizető köteles a Szolgáltatót minden olyan körülményről megfelelő időben tájékoztatni, amely a szolgáltatás létesítését, minőségét, biztonságát, számlázását, hibaelhárítását vagy a szerződés teljesítését érintheti. Ilyen körülmény lehet különösen a telepítési hely megközelíthetőségének korlátozása, tulajdonosi vagy társasházi hozzájárulás hiánya, áramellátási probléma, tartószerkezet változása, épületfelújítás, belső hálózati átalakítás, kapcsolattartó megváltozása vagy a szolgáltatói eszköz sérülése.

Az előfizető felel az általa megadott adatok valóságáért, pontosságáért és naprakészségéért. Üzleti előfizető esetén az eljáró képviselő vagy meghatalmazott köteles biztosítani, hogy a szerződéskötéshez és jognyilatkozat tételéhez szükséges képviseleti jogosultsággal rendelkezzen.

13.2. Rendeltetésszerű használat

Az előfizető köteles a szolgáltatást jogszerűen, rendeltetésszerűen, jelen ÁSZF-fel, az egyedi előfizetői szerződéssel és a Hálózathasználati irányelvekkel összhangban használni. A szolgáltatás nem használható jogellenes tartalom továbbítására, hálózati támadásra, jogosulatlan hozzáférésre, kéretlen tömeges üzenetküldésre, mások jogainak megsértésére, a Szolgáltató vagy más hálózat működésének zavarására, illetve a szolgáltatás jogosulatlan továbbértékesítésére.

Az előfizető a szolgáltatást saját üzleti, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenységéhez kapcsolódóan használhatja. A szolgáltatás harmadik személy részére történő üzletszerű továbbértékesítése, nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásként történő nyújtása vagy az előfizetői hozzáférési ponton kívüli továbbítása a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem megengedett.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a Szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatást korlátozhatja, felfüggesztheti, illetve az előfizetői szerződést felmondhatja.

13.3. Szolgáltatói eszközök és helyszíni feltételek

Az előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezést, antennát, kábelt, tápegységet, rögzítőelemet és valamennyi egyéb eszközt megőrizni, rendeltetésszerűen használni, és azokat a szerződés fennállása alatt sértetlen, működésre alkalmas állapotban tartani. Az előfizető a Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket nem idegenítheti el, nem terhelheti meg, nem alakíthatja át és nem helyezheti át a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül.

Az előfizető felel a szolgáltatói eszközökben a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért, ideértve különösen a rongálást, elvesztést, jogosulatlan szétszerelést, nem megfelelő tápellátásból eredő károsodást, beázást, épületfelújítás vagy egyéb helyszíni munka során bekövetkező sérülést. Az eszköz elveszése, megsemmisülése vagy javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles az eszköz nyilvántartási vagy pótlási értékét megtéríteni, ha a kár az előfizető érdekkörében merült fel.

Az előfizető köteles biztosítani, hogy a telepítési hely alkalmas legyen a szolgáltatói eszközök biztonságos elhelyezésére, rögzítésére, tápellátására, karbantartására és leszerelésére. Ha a létesítés vagy hibaelhárítás a telepítési hely alkalmatlansága miatt nem végezhető el, az ebből eredő késedelem és indokolt többletköltség az előfizető érdekkörébe tartozik.

13.4. Adatváltozás bejelentése

Az előfizető köteles a névben vagy cégnévben, székhelyben, telephelyben, számlázási címben, értesítési adatokban, kapcsolattartóban, képviselőben, adószámában, nyilvántartási számában, fizetési módban, telepítési helyben vagy előfizetői minőségben bekövetkező változást haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban bejelenteni, és a Szolgáltató kérésére hitelt érdemlően igazolni.

A bejelentés elmulasztásából eredő kárért, késedelemért, sikertelen értesítésért, hibás számlázásért, sikertelen hibaelhárításért vagy jogkövetkezményért az előfizető felel. Ha az előfizető a változást nem jelenti be, a Szolgáltató a korábban megadott adatok alapján teljesített értesítést és számlázást joghatályosnak tekintheti, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik.

14. Kiskorúak védelme

14.1. Szűrőszoftverekre és biztonságos internethasználatra vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad a kiskorúak védelmét szolgáló, könnyen telepíthető és használható szűrőszoftverek és más megoldások elérhetőségéről. A tájékoztatásnak ki kell térnie legalább a szűrőszoftver vagy más megoldás elérési helyére, alapvető telepítési vagy használati információira, valamint arra, hogy a szűrés beállítására és fenntartására az előfizető saját eszközein és belső hálózatán az előfizető feladata.

A Szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt, és a jelen ÁSZF alapján nem vállal az előfizető saját végberendezéseiben, vállalati hálózatán, oktatási vagy intézményi rendszerén alkalmazott tartalomszűrés, felhasználói jogosultságkezelés, végpontvédelem vagy gyermekvédelmi szoftver üzemeltetésére irányuló kötelezettséget, kivéve ha erről külön szerződés rendelkezik.

Üzleti, intézményi vagy szervezeti előfizető esetén az előfizető felelőssége, hogy saját felhasználói, munkavállalói, tanulói, vendégei vagy más, a hálózatát használó személyek részére a jogszabályoknak és belső szabályzatainak megfelelő internethasználati, tartalomszűrési és adatbiztonsági feltételeket alakítson ki.

14.2. Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás

Az Eht. szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló biztonságos szolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeket a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott alkalmazási szabályok szerint teljesíti, és az aktuális tájékoztatást a honlapon, illetve az ügyfélszolgálaton teszi elérhetővé.

Ha az üzleti előfizető olyan intézmény, oktatási, gyermekjóléti, közösségi vagy más szervezet, amelynél kiskorúak is használhatják az internet-hozzáférést, az előfizető köteles saját oldalán megtenni azokat a szervezeti, technikai és tájékoztatási intézkedéseket, amelyek a kiskorúak védelméhez, a jogszerű internethasználathoz és a belső szabályzatok betartásához szükségesek.

A Szolgáltató által adott tájékoztatás nem jelenti azt, hogy a Szolgáltató ellenőrzi vagy felügyeli az előfizető belső hálózatán keresztül elérhető tartalmakat, az előfizető által alkalmazott felhasználói jogosultságokat vagy a kiskorú felhasználók tényleges internethasználatát.

15. Műsorterjesztési és kábeltelevíziós szolgáltatás nem nyújtása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást, médiaszolgáltatási programcsomagot, kábeltelevíziós, televíziós vagy rádiós előfizetői szolgáltatást.

A műsorterjesztési szolgáltatásra, programcsomagokra, csatornakiosztásra, médiaszolgáltatási díjakra és kapcsolódó akadálymentességi kötelezettségekre vonatkozó szabályok a jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatásra nem alkalmazandók.

Ha a Szolgáltató a jövőben műsorterjesztési vagy kábeltelevíziós szolgáltatást vezet be, annak feltételeit külön ÁSZF-módosítás vagy külön szolgáltatási melléklet határozza meg.

16. Akadálymentességi intézkedések fogyatékossgal élő végfelhasználók számára

16.1. Akadálymentes tájékoztatás és ügyintézés

A szolgáltatás helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás. A fogyatékossgal élő végfelhasználók, illetve az ilyen végfelhasználókat képviselő üzleti előfizetők a szolgáltatás igénybevételéhez, létesítéséhez, hibabejelentéséhez, díjazásához, módosításához, megszüntetéséhez és panaszkezeléséhez kapcsolódó tájékoztatást az általános ügyfélszolgálati csatornákon kérhetik.

A Szolgáltató az előzetes tájékoztatást, a szerződés-összefoglalót, az ÁSZF-et és az előfizetői jogviszonyt érintő lényeges tájékoztatásokat kérésre akadálymentes formátumban, így különösen kereshető és géppel olvasható elektronikus dokumentumban, elektronikus levélben vagy más, az előfizető fogyatékossgához igazodó és a Szolgáltató által észszerűen biztosítható módon bocsátja rendelkezésre.

Az akadálymentes formátum iránti igény az ügyfélszolgálati elérhetőségeken jelenthető be. A Szolgáltató az igény teljesítésének módjáról és várható határidejéről észszerű határidőn belül tájékoztatja az előfizetőt. Ha az igény teljesítése aránytalan nehézséggel járna vagy technikailag nem lehetséges, a Szolgáltató erről indokolással tájékoztatja az előfizetőt, és lehetőség szerint más hozzáférhető megoldást ajánl.

16.2. Szolgáltatói eszközök és beállítások

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítése és beüzemelése során az általa biztosított és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközön elvégzi az alapvető szolgáltatói beállításokat. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem biztosít az előfizető saját informatikai rendszeréhez, munkaállomásához, belső hálózatához, alkalmazásaihoz vagy akadálymentesítő szoftvereihez kapcsolódó külön üzemeltetési szolgáltatást, kivéve ha erről külön szerződés rendelkezik.

Mivel a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt telefonszolgáltatást, a 112-es segélyhívószám hangszolgáltatáson keresztüli elérésére és hívóhely-meghatározására vonatkozó különös szabályok nem alkalmazandók. Az előfizető internetkapcsolaton keresztül használhat harmadik fél kommunikációs alkalmazásait, de ezek akadálymentességéért, segélyhívási alkalmasságáért és helymeghatározási funkcióiért a Szolgáltató nem felel, ha nem ő nyújtja az adott szolgáltatást.

Üzleti vagy intézményi előfizető esetén az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy saját munkavállalói, ügyfelei, tanulói, vendégei vagy más felhasználói számára az általa üzemeltetett belső rendszerek, ügyfélterek, oktatási vagy munkavégzési környezetek akadálymentességi követelményei teljesüljenek, ha erre jogszabály vagy belső szabályzat kötelezi.

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 üzleti előfizetők részére.

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 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, szervert, okoseszközét vagy szoftvereit, kivéve ha erről külön szerződés rendelkezik.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nem nyújt beszédcélú 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 lefedettségről honlapján, ügyfélszolgálatán vagy ajánlatadás során ad tájékoztatást.

A lefedettségi tájékoztatás előzetes jellegű. A szolgáltatás tényleges létesíthetősége minden esetben egyedi műszaki vizsgálattól 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.

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, szerver, számítógép, okoseszköz, szoftver, belső hálózati beállítás és informatikai biztonsági megoldás megfelelő működéséért, beállításáért és biztonságáért.

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.

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 díjsomagban elérhető legnagyobb le-, illetve feltöltési sebesség. A rendes körülmények között elérhető sebesség az a sebesség, amelyet a Szolgáltató az adott díjsomag 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.

Érvényesség kezdete: 2026. július 16.

Tulajdonság	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
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	egyedi szerződés szerint
Adatkeret-túllépés kezelése	nincs túlforgalmazási díj	nincs túlforgalmazási díj	nincs túlforgalmazási díj	nincs túlforgalmazási díj	egyedi szerződés szerint
Késleltetés, körbejárás	50 ms	50 ms	50 ms	50 ms	50 ms vagy egyedi szerződés szerint
Késleltetés-ingadozás (jitter), körbejárás	30 ms	30 ms	30 ms	30 ms	30 ms vagy egyedi szerződés szerint
Csomagvesztés	1% alatt	1% alatt	1% alatt	1% alatt	1% alatt vagy egyedi szerződés szerint

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 az 1. számú melléklet szerinti felelősségi határig értelmezendők.

A Szolgáltató érdekkörébe eső tényezők különösen:

- a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői, állapota, terheltsége és rendelkezésre álló kapacitása;
- a Szolgáltató által jogszerűen alkalmazott forgalomirányítási vagy hálózatmenedzsment intézkedések;
- hálózati karbantartás, hibaelhárítás, hálózatfejlesztés vagy a Szolgáltató által biztosított végberendezés műszaki állapota.

Az előfizető érdekkörébe eső tényezők különösen:

- az előfizető saját routere, switche, kábelezése, beltéri Wi-Fi hálózata, szervere, számítógépe, okoseszköze vagy szoftvere;
- az előfizető saját hálózatának vagy végberendezéseinek terheltsége, VPN, tűzfal, vírusvédelmi vagy egyéb biztonsági szoftver használata;

- a Szolgáltató eszközének jogosulatlan áthelyezése, átalakítása vagy nem rendeltetésszerű használata, valamint az előfizető ingatlanán belüli áramellátási, kábelezési vagy elhelyezési körülmények.

Egyéb tényezők különösen:

- harmadik fél hálózatának vagy az internetes céloldalnak az állapota, terheltsége vagy hibája;
- 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 jelen mellékletben meghatározott internet-hozzáférési díjcsomagok adatforgalmi kerete korlátlan. A Szolgáltató a díjcsomagokhoz nem alkalmaz túlforgalmazási díjat, és nem határoz meg olyan adatforgalmi korlátot, amelynek elérése esetén a szolgáltatás automatikusan megszűnik vagy külön díj ellenében vehető tovább igénybe.

Az előfizető a szolgáltatást saját üzleti, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenységéhez kapcsolódóan, a szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési ponton használhatja. A szolgáltatás az előfizető saját eszközei között, saját belső hálózaton vagy beltéri Wi-Fi hálózaton keresztül megosztható, ha az nem minősül üzletszerű továbbértékesítésnek, nyilvános hálózati szolgáltatás nyújtásának, és nem sérti a jelen ÁSZF-et vagy a Hálózathasználati irányelveket.

A szolgáltatás jogszerű és rendeltetésszerű használat mellett alkalmas különösen web-böngészésre, elektronikus levelezésre, üzenetküldő és chat alkalmazások használatára, közösségi oldalak elérésére, internetes hang- és videókommunikációs alkalmazások használatára, videómegosztó és online médiatartalmak elérésére, felhőszolgáltatások használatára, online munkavégzésre, vállalati alkalmazások elérésére, online játékokra, valamint fájlok le- és feltöltésére.

A szolgáltatás éves szintű időbeni rendelkezésre állásának célértéke: 98%. A rendelkezésre állás a Szolgáltató felelősségi határáig értelmezendő, és nem foglalja magában különösen az előfizető érdekkörében felmerülő hibákat, a jogszerű szünetelést, korlátozást vagy felfüggesztést, a vis maiort, harmadik fél hálózatának hibáját, valamint az előfizető saját eszközéből, belső hálózatából vagy beltéri Wi-Fi környezetéből eredő szolgáltatásminőség-romlást.

Fix IP-cím külön igény esetén, az egyedi előfizetői szerződésben vagy a díjmellékletben meghatározott feltételekkel és díj mellett biztosítható.

1.7. Listaárak

Az ÁSZF mellékletében feltüntetett listaárak bruttó összegek, és a jogszabály szerinti általános forgalmi adót tartalmazzák. Üzleti előfizetők esetén az egyedi ajánlat vagy szerződés nettó + áfa formában is meghatározhatja a díjakat.

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 (agglomeráció / szolgáltatási területen kívüli egyedi kiszállás)	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

A LANGxSPEC díja a letöltési vagy feltöltési sebesség közül a nagyobb érték alapján számítandó, kivéve ha az egyedi előfizetői szerződés eltérően rendelkezik. A telepítési és áthelyezési díj egyedi felmérés alapján, az előfizető előzetes tájékoztatásával és elfogadásával kerül meghatározásra.

2. számú melléklet - Hálózati szolgáltatásminőségi célértékek

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 előfizetői szerződésben meghatározott későbbi időpont
Hibajavítási idő	a hibabejelentéstől 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:

- jogosulatlan hozzáférésre, hálózati betörésre, hálózati felderítésre vagy ezek megkísérlésére;
- túlterheléses támadás, szolgáltatásmegtagadási támadás vagy más hálózatbiztonságot veszélyeztető tevékenység végzésére;
- kártékony kód, vírus, botnet, kémprogram vagy más káros szoftver terjesztésére;
- kéretlen tömeges elektronikus üzenetek küldésére, spamküldő rendszer vagy nyílt levéltovábbító működtetésére;
- jogellenes tartalom hozzáférhetővé tételére vagy jogellenes terjesztésére, ideértve különösen a szerzői vagy szomszédos jogokat sértő tartalmak jogellenes megosztását;
- más előfizetők, felhasználók, hálózatok, rendszerek vagy szolgáltatások működésének zavarására;
- 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.

4. számú melléklet - Adatkezelési tájékoztató üzleti előfizetők képviselői és kapcsolattartói részére

A jelen melléklet az üzleti előfizetők képviselőinek, kapcsolattartóinak, meghatalmazottainak, tényleges felhasználóinak, bejelentőinek és egyéni vállalkozó előfizetőknek a személyes adataira vonatkozó rövidített adatkezelési tájékoztatót tartalmazza. Az üzleti előfizető szervezeti adatai csak akkor minősülnek személyes adatnak, ha természetes személlyel összekapcsolhatók.

Adatkezelő	Elérhetőség
LANGATON Hungary Kft.	1107 Budapest, Fertő utca 8.: gdp@langaton.eu ; https://langaton.eu

Adatkezelési cél	Adatkör	Jogalap	Megőrzési idő
Szerződéskötés, az előfizető azonosítása és a szerződés teljesítése	képviselő, kapcsolattartó, meghatalmazott neve, tisztsége, e-mail címe, telefonszáma; egyéni vállalkozó neve, nyilvántartási adatai; szerződéses és telepítési adatok	GDPR 6. cikk (1) b), f); jogszabályban előírt adatoknál c)	a szerződés fennállása alatt, majd az igényérvényesítési határidő végéig
Szolgáltatás létesítése, üzemeltetése és hibaelhárítása	telepítési cím, előfizetői hozzáférési pont adatai, végberendezés azonosítói, hibajegy, hibajelenség, műszaki vizsgálat eredménye, kapcsolattartási adatok, műszaki naplódokumentumok	GDPR 6. cikk (1) b), c), f)	hibabejelentések és hibaelhárítási adatok esetén legalább 1 év; igényérvényesítés esetén az igény lezárásáig
Számlázás, elektronikus számlakiállítás, könyvelés és díjbeszedés	számlázási név és cím, díjak, fizetési adatok, számla- és teljesítési adatok, elektronikus számla kézbesítéséhez szükséges e-mail cím, díjtartozással kapcsolatos adatok	GDPR 6. cikk (1) c); díjbeszedésnél b), f)	számviteli bizonylatok esetén 8 év; díjigényeknél az igény érvényesíthetőségének idejéig
Panaszkezelés és díjreklamáció	panaszos adatai, panasz tartalma, jegyzőkönyv, válasz, díjreklamáció adatai, kapcsolódó számlázási és forgalmazási adatok	GDPR 6. cikk (1) c), f)	írásbeli panasz válaszában másolata 3 év; telefonos panasz/hangfelvétel esetén az irányadó jogszabály szerinti idő
Követeléskezelés és jogi igényérvényesítés	szerződéses adatok, számlázási adatok, tartozási adatok, fizetési felszólítások, kapcsolattartási adatok, igényérvényesítési iratok	GDPR 6. cikk (1) f), jogi kötelezettség esetén c)	az igény érvényesíthetőségének idejéig, illetve az eljárás jogerős lezárásáig
Hatósági, bírósági, bűnüldözési, nemzetbiztonsági vagy honvédelmi adatszolgáltatás	jogszabályban meghatározott előfizetői, forgalmi, számlázási, műszaki és azonosító adatok	GDPR 6. cikk (1) c)	az irányadó jogszabályban meghatározott ideig
Hálózatbiztonság és visszaélések megelőzése	IP-címek, műszaki azonosítók, naplódokumentumok, biztonsági események adatai, hálózati zavar vagy rendeltetésellenes használat kivizsgálásához szükséges adatok	GDPR 6. cikk (1) c), f)	a cél eléréséhez szükséges ideig, illetve jogszabályi vagy igényérvényesítési kötelezettség esetén annak lezárásáig

A Szolgáltató jelenleg nem küld közvetlen üzletszerzési célú marketing e-mailt vagy SMS-t az üzleti előfizetők kapcsolattartói részére.

A Szolgáltató az adatkezelési tevékenységei során az alábbi adatfeldolgozókat, közreműködőket, illetve adatvédelmi kapcsolattartót veszi igénybe:

Adatfeldolgozó, közreműködő vagy kapcsolattartó	Szerep	Érintett adatkör
KBOSS.hu Kft. / Számlázz.hu	online számlázási szolgáltató	számlázási név, számlázási cím, e-mail cím, számla- és teljesítési adatok, díjadatok
NETregator Kft.	tárhely-, szerver-, domain-, e-mail és informatikai szolgáltató	honlap, e-mail, ügyfélszolgálati vagy szerződéses kommunikáció technikai működtetéséhez szükséges adatok
Lóránth Imre e.v.	adatvédelmi tisztviselő (DPO)	adatvédelmi megkeresések, érintetti kérelmek, incidenskezelés, adatvédelmi megfelelés, adatvédelmi hatásvizsgálat és NAIH kapcsolattartás körében szükséges adatok

A fenti közreműködők részére a Szolgáltató kizárólag az adott feladat teljesítéséhez szükséges személyes adatokat továbbítja vagy teszi hozzáférhetővé. Az adatfeldolgozók a személyes adatokat a Szolgáltató utasításai, a velük kötött szerződés, illetve adatfeldolgozói megállapodás, valamint a vonatkozó jogszabályok szerint kezelhetik.

Az érintett kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, élhet adathordozhatósághoz való jogával, valamint tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen. A kérelmek a gdpr@langaton.eu címen nyújthatók be. A Szolgáltató a kérelmet indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül megválaszolja; szükség esetén e határidő a GDPR szerint további két hónappal meghosszabbítható.

Az érintett panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: <https://www.naih.hu>; telefon: +36 (1) 391-1400), és bírósághoz is fordulhat.

5. számú melléklet - Felmondó nyilatkozatminta üzleti előfizetők részére

Az alábbi nyilatkozatminta használata nem kötelező. A felmondási jog más egyértelmű, az előfizető és az érintett szolgáltatás azonosítására alkalmas nyilatkozattal is gyakorolható. A minta használata nem korlátozza az előfizetőt abban, hogy a felmondást saját iratmintáján, cégszerűen aláírt levélben vagy a Szolgáltató által elfogadott elektronikus úton közölje.

Címzett:

LANGATON Hungary Kft.

1107 Budapest, Fertő utca 8.

e-mail: ugyfelszolgalat@langaton.eu

Alulírott, az alábbi üzleti előfizető képviselőjeként eljárva kijelentem, hogy az alábbi előfizetői szerződés felmondását kezdeményezem:

- Előfizető neve/cégneve:
- Székhely / nyilvántartási cím:
- Cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / adószám:
- Képviselő / meghatalmazott neve és jogcíme:
- Szerződésazonosító / szolgáltatási azonosító:
- Telepítési cím / előfizetői hozzáférési pont:
- Felmondás jogcíme: rendes felmondás / rendkívüli felmondás / jogszabályon alapuló felmondás / közös megegyezés kezdeményezése / egyéb:
- Rendkívüli vagy jogszabályon alapuló felmondás indoka, ha alkalmazandó:
- Kért megszűnési időpont, ha van:
- Kapcsolattartó neve, e-mail címe és telefonszáma az elszámoláshoz és leszereléshez:
- Szolgáltatói eszközök leszereléséhez javasolt időpont vagy kapcsolattartó:

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnésekor a felek egymással elszámolnak, és az előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök visszaadásában, illetve leszerelésében együttműködni.

Kelt:, 20.... év hó nap

.....

cégszerű aláírás / képviselő aláírása

6. számú melléklet - Akciók, kedvezmények és hűségidős feltételek

A Szolgáltató az aktuális akciókat, kedvezményeket, promóciókat, egyedi üzleti ajánlatokat és hűségidős konstrukciókat honlapján, hirdetésében, ajánlatában, szerződés-összefoglalóban vagy az egyedi előfizetői szerződésben teszi közzé. Akció, kedvezmény vagy hűségidős konstrukció hiányában jelen melléklet nem tartalmaz külön feltételt.

Az akció vagy kedvezményes feltétel csak akkor alkalmazható, ha annak lényeges feltételeit az előfizető a szerződés megkötése előtt megismerhette. Az akció feltételeknek tartalmazniuk kell különösen a kedvezmény mértékét, időtartamát, igénybevételének feltételeit, az esetleges határozott időtartamot, a minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt, a kedvezmény elvesztésének vagy visszakövetelésének feltételeit, valamint azt, hogy a kedvezmény mely szolgáltatásra vagy végpontra vonatkozik.

Határozott idejű vagy kedvezményes szerződés esetén a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezményt kizárólag a jogszabályban, az ÁSZF-ben és az előzetesen közölt feltételekben meghatározott esetekben és mértékben követelheti vissza. A visszakövetelés nem alkalmazható olyan esetben, amikor az előfizető a szerződést a Szolgáltató szerződésszegése vagy jogszabály által biztosított felmondási joga alapján szünteti meg, és jogszabály a kedvezmény visszakövetelését kizárja.

Akciós feltétel eleme	Kitöltendő / ellenőrizendő tartalom
Akció megnevezése	az akció vagy egyedi üzleti ajánlat neve
Érintett szolgáltatás	díjcsomag, végpont vagy szolgáltatási elem megjelölése
Kedvezmény mértéke	forintösszeg, százalék, díjmentes időszak vagy más kedvezmény
Kedvezmény időtartama	határozott idő, teljes szerződéses időszak vagy egyszeri kedvezmény
Igénybevételi feltétel	szerződéses időtartam, darabszám, végpont, fizetési mód vagy más feltétel
Visszakövetelés feltétele	milyen előfizetői szerződésszegés vagy idő előtti megszűnés esetén követelhető vissza
Elszámolás módja	jóváírás, kedvezményes havidíj, egyszeri díj elengedése vagy más módszer

7. számú melléklet - Üzleti előfizetői minőség és eltérési nyilatkozat minta

A jelen melléklet mintaként szolgál az üzleti előfizetői minőség, valamint mikro- vagy kisvállalkozás, közhasznú szervezet esetén az esetleges eltérő üzleti feltételekhez adott kifejezett hozzájárulás dokumentálásához. A minta használata nem kötelező, de a Szolgáltató köteles az előfizetői minőséget és az esetleges eltérésekhez adott hozzájárulást igazolható módon kezelni.

Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat:

- mikro- vagy kisvállalkozás
- közhasznú szervezet
- közép- vagy nagyvállalat
- egyéni vállalkozó
- költségvetési szerv, társasház vagy más nyilvántartott szervezet
- egyéb üzleti előfizető:

Az előfizető kijelenti, hogy a szolgáltatást gazdasági, szakmai, intézményi vagy szervezeti tevékenységéhez kapcsolódóan, üzleti előfizetőként veszi igénybe. Az előfizető tudomásul veszi, hogy természetes személy saját nevében, lakossági vagy fogyasztói minőségben a Szolgáltató egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je alapján szerződhet.

Ha az előfizető mikro- vagy kisvállalkozásnak, közhasznú szervezetnek minősül, az alábbi eltérések kizárólag akkor alkalmazhatók, ha a Szolgáltató az eltérés tartalmáról és következményeiről előzetesen részletes tájékoztatást adott, és az előfizető az eltéréshez kifejezetten hozzájárult.

Eltéréssel érintett rendelkezés / téma	Eltérés tartalma	Előzetes tájékoztatás megtörtént	Előfizető kifejezett hozzájárulása
Szerződés-összefoglaló vagy előzetes tájékoztatás alkalmazása		<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> igen
Határozott időre vonatkozó eltérés		<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> igen
Szerződésmódosításra vonatkozó eltérés		<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> igen
Felmondási vagy megszűnési jogkövetkezmenyre vonatkozó eltérés		<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> igen
Szolgáltatóváltási vagy kompenzációs szabályra vonatkozó eltérés		<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> igen
Egyéb eltérés		<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> igen

Ha a fenti táblázatban valamely eltérés nincs kitöltve vagy az előfizető kifejezett hozzájárulása nem igazolható, az adott eltérés mikro- vagy kisvállalkozás, közhasznú szervezet esetén nem alkalmazható az előfizető hátrányára.

Kelt:, 20.... év hó nap

.....

cégszerű aláírás / képviselő aláírása