

A jacsanet Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó

## Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2018.09.10-től

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	5. oldal
1.1 A szolgáltató neve és címe	5. oldal
1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	5. oldal
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	5. oldal
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe	5. oldal
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	5. oldal
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	5. oldal
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	5. oldal
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	6. oldal
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleg időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	6. oldal
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	6. oldal
2.5 A mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 20/2015 (III.30.) NMHH rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	7. oldal
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	7. oldal
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	7. oldal
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	7. oldal
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás	7. oldal
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	7. oldal
3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	7. oldal
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	7. oldal
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	7. oldal
4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	10. oldal
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	10. oldal
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	10. oldal
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	11. oldal
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	11. oldal

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, valamint a megvalósításának módjai	11. oldal
5.3 Az előfizetési szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	11. oldal
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	12. oldal
6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	12. oldal
6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	13. oldal
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	13. oldal
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	13. oldal
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	13. oldal
6.6 Tájékoztató a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	13. oldal
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	14. oldal
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	14. oldal
7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	15. oldal
7.3 A kártérítési eljárás szabályait	15. oldal
7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	15. oldal
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	16. oldal
8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	16. oldal
8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátossági lehetővé teszik	16. oldal
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	16. oldal
9. Az előfizetői szerződés időtartama	16. oldal
10. Adatkezelés, adatbiztonság	16. oldal
10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	16. oldal
10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	16. oldal
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	16. oldal

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	17. oldal
12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	17. oldal
12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	17. oldal
12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	19. oldal
12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	19. oldal
12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	20. oldal
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	20. oldal
13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	20. oldal
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	20. oldal
13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	20. oldal
13.4 Az adatváltozás bejelentése	21. oldal
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	21. oldal
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása	21. oldal
I. számú melléklet: egységes, internetszolgáltatás hozzáférést leíró táblázat (díjcsomagok és sebességek)	22. oldal
II. számú melléklet: az internet használat irányelvei	27. oldal
III. Adatvédelmi szabályzat	29. oldal

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

Név: jacs.NET Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövid elnevezése: jacs.NET Kft.)

Cím: 2065 Mány, Deák F. u. 5.

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

2065 Mány, Deák F. u. 5., 70/3891405, nyitva tartás: H-Cs 9-16 h., P 9-11 h.

Egyéb ügyfélszolgálat nincs.

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

Személyesen: 2065 Mány, Deák F. u. 5., nyitva tartás: H-Cs 9-16 h., P 9-11 h.

Telefonon: 70/3846242: minden nap 9-20 h.

E-mailben: [info@jacs.net](mailto:info@jacs.net)

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.jacs.net>

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

<http://www.jacs.net>, vagy az ügyfélszolgálati irodában.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

#### a) Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

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

i) az igényt teljesíti,

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

iii) az igényt nem teljesíti.

Az a) pont i) és ii) bekezdéseiben foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az előfizetői szerződés

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

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

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

Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő egy éven belül az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

- b) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei
- a szolgáltató (ajánlattevő) adatai
  - az előfizető adatai
  - az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás adatai
  - a díjfizetés módja, határideje, a számlakibocsátás határideje
  - a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke
  - az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja
  - az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos nyilatkozat
  - utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák
- i) az előfizetői szerződés megszegésével, módosításával, megszűnésével kapcsolatos feltételeket és jogkövetkezményeket
- ii) azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást
- iii) az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- iiii) a hibabejelentések és számlapanaszok megtételének lehetséges módjait, elintézési rendjét

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

Előfizető neve\*/cégszerű elnevezése\*\*, születési neve\*, anyja neve\*, születési helye és ideje\*, személyi igazolvány száma\*, a lakcímkártyán szereplő címe\*, a számlán szereplő címe, postázási címe, telefonszáma, adószáma\*\*, bankszámla száma\*\*, képviselő neve\*\*, képviselő személyi igazolvány száma\*\*, képviselő születési helye és ideje\*\*

\*: csak egyéni előfizető esetén      \*\*: csak üzleti előfizető esetén

## **2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleg időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

- a) Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Szolgáltató internet szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-os hálózati feszültség ellátást, valamint a vevőantenna elhelyezésére szolgáló falfelületet, szükség esetén tartórudat biztosítani. Az előfizetők saját tulajdonú számítógéppel vagy routerrel, szabványos RJ45-ös ethernet csatlakozáson keresztül csatlakoznak a hálózathoz.

- b) A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai

A szolgáltatás időben korlátlan.

- c) A szolgáltatás igénybevételének személyi korlátai

A szolgáltatást egyéni és üzleti előfizetők vehetik igénybe.

Üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

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

- a) A 2.1 a) i) pontban foglalt esetben az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől

számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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

**2.5. A mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 20/2015 (III.30.) NMHH rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

A szolgáltatónak ilyen szolgáltatásai nincsenek.

### 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

**3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

Az Internet egy világméretű számítógép-hálózat, amely a különböző rendszerű számítógép-hálózatok között egy egységes hálózati nyelv – az Internet Protokoll (IP) – segítségével kommunikációt tesz lehetővé.

**3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás területi hatálya Alcsútdoboz, Biatorbágy, Bicske, Bodmér, Budajenő, Csabdi, Etyek, Felcsút, Gyermely, Herceghalom, Héreg, Mány, Óbarok, Perbál, Sósokút, Szár, Szomor, Tarján, Telki, Tök, Törökbalint, Újbarok, Zsámbék településekre terjed ki.

**3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és azok használatára vonatkozó leírás**

A szolgáltatónak nincsen segélyhívó szolgáltatása.

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

A szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

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

A szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató által biztosított végberendezésből az Előfizető tulajdonában lévő berendezésbe vezető szabványos ethernet kábel csatlakozója. A Szolgáltató antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot.

### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

<i>Minőségi mutató azonosítója</i>	<i>Minőségi mutató neve, mértékegysége</i>	<i>Célérték</i>	<i>Minimálérték</i>
1	Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	30 nap	30 nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	72 óra	72 óra

<i>Minőségi mutató azonosítója</i>	<i>Minőségi mutató neve, mértékegysége</i>	<i>Célérték</i>	<i>Minimálérték</i>
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	95,00%	95,00%
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés [perc]	11520 perc	11520 perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés [perc]	14400 perc	14400 perc
11	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség.  Mértékegység: le [Mbit/s] / fel [Mbit/s]	<p>2018.07.03-tól: „S”: 15 / 2 „M”: 30 / 3 „L”: 40 / 4 „VIP”: 50 / 10</p> <p>2012.01.01-től : Alfa: 2 / 0,35 Béta: 4 / 0,6 Gamma: 6 / 1 VIP: 8 / 2</p> <p>2012.01.01 előtti csomagok: Kezdő: 1,5 / 0,25 Családi: 2 / 0,35 Családi+: 2,5 / 0,4 Üzleti: 3 / 0,5 Üzleti+: 3,5 / 0,6 Hobbi: 4 / 0,3 Hobbi+: 5 / 0,3 VIP: 4 / 2</p>	<p>2018.07.03-tól: „S”: 10 / 1 „M”: 15 / 1,5 „L”: 20 / 2 „VIP”: 30 / 5</p> <p>2012.01.01-től : Alfa: 1 / 0,15 Béta: 2 / 0,3 Gamma: 3 / 0,5 VIP: 5 / 2</p> <p>2012.01.01 előtti csomagok: Kezdő: 0,75 / 0,125 Családi: 1 / 0,175 Családi+: 1,25 / 0,2 Üzleti: 1,5 / 0,25 Üzleti+: 1,75 / 0,3 Hobbi: 2 / 0,25 Hobbi+: 2,5 / 0,25 VIP: 4 / 1</p>
12	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)

#### Magyarázatok:

##### 1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

Visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői



szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

## **2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]

Értelmező kiegészítések:

Statistikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: szolgáltató hibabejárató eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

A végberendezés hibája, ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben, az előfizető kéri a javítás elhalasztását, nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

## **4. A szolgáltatás rendelkezésre állása**

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

A szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

A szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere (icmp csomagok óránkénti küldése és a válaszok számlálása), nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

## **9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés**

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZE) [perc]

Értelmező kiegészítések:

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

Ide tartozik:

A szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétele ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

A szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni.

#### 10. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

A szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

A szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc)

#### 11. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a **szolgáltató hálózatán**, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]. A feltöltési sebesség (GFS): a **szolgáltató hálózatán**, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket. A szolgáltató szolgáltatási területén mérés történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatás-csomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

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

A szolgáltató nem alkalmaz forgalomérést, irányítást, menedzselést.

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

Szolgáltató a biztonságot és a hálózat minőségét csökkentő előfizetői magatartás esetén az ügyfél egyidejű értesítésével a szolgáltatást szüneteltetheti. Szolgáltató hasonlóképpen járhat el, ha előfizető megsérti a II. számú mellékletben található Internet használati irányelveket.

#### 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető szolgáltatás-hozzáférési pontra a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket (asztali PC, notebook, router) kapcsolhat.

Az előfizető feladata a kereskedelemben kapható szabványos vagy típus engedélyezett végberendezés biztosítása. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

- a) az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei
  - Szüneteltetés a szolgáltató részéről  
Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:
    - az előfizetőnek a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
    - előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén;
    - Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
  - Szüneteltetés az előfizető részéről  
A szolgáltatás az előfizető írásbeli kérésére szüneteltethető. Határozott időtartamú szerződés esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- b) az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama  
A szüneteltetés leghosszabb időtartama 6 hónap lehet.
- c) a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei  
Előfizető írásbeli kérésére történő szüneteltetés.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételekor korlátozására, a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére átengedi vagy továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) előfizető megsérti a 2. mellékletben megfogalmazott Internet-használati irányelveket;
- d) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

### 5.3. Az előfizetési szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az előfizető bejelentette, és a szolgáltató azt megállapította.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a szolgáltatók kötelesek együttműködni.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul átvizsgálja és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha azt az előfizető elfogadta.

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

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A szolgáltató köteles az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt a bejelentéstől számított 48 órán belül értesíteni arról, hogy

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

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

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

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

#### **6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjára lásd a 6.6-os pontot.

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

Előfizetői panaszok, bejelentések az ügyfélszolgálati irodában, illetve azok telefonszámain, valamint e-mailben történhetnek. Az előfizető által a szolgáltatással kapcsolatos (nem műszaki hibával kapcsolatos) észrevételeket és panaszokat a szolgáltató a bejelentést követő 5 munkanapon belül kivizsgálja, és erről az észrevétel benyújtásától számított 30 napon belül írásban válaszol.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani. Ha az előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet visszafizeti.

Ha az előfizető a szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, és a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki, a szolgáltató – a szerződés felmondásának kezdeményezése mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. (Késedelmi kamatot a szolgáltató csak a maximum 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.)

Szolgáltató előfizető számára a szolgáltatónál előállt - az előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét és a kiszolgálási időt lásd az 1.2-es és 1.3-as pontokban.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A szolgáltatónak tudakozó szolgáltatása nincsen.

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

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szolgáltatói szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes jegyzőhöz, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelethez, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság területileg illetékes irodájától kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hibamegállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

Az előfizető a bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez is fordulhat.

A szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság jogosult eljárni a szolgáltatói jogviszonyból eredő jogvitákban.

Elérhetőségek:

Területileg illetékes jegyző: 2065 Mány, Rákóczi Ferenc u. 67., tel: 22/350-143, 22/999-407, jegyzo@many.hu

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelet: Fejér Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14., tel: 22/311-577, 22/501-701)

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság területileg illetékes hivatala: Hírközlési Területi Hivatal (9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 24-26., Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.: 123., tel: 99/518-500)

Területileg illetékes békéltetőtestület: az előfizető lakóhelye szerint illetékes megyei békéltetőtestület:

- Fejér Megyei Békéltető Testület : 8000 Székesfehérvár Hosszúsúttér 4-6., telefon: 22/510-310, e-mail: bekeltes@fmkik.hu)

- Pest Megyei Békéltető Testület (1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240., tel: 1/269-0703, e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu )

- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület (2800 Tatabánya, Fő tér 36., tel: 34/513-010, e-mail: kemkik@kemkik.hu)

A szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság: Bicskei Járásbíróság (2060 Bicske, Hősök tere 3., postacím: 2061 Bicske, Pf. 23., tel: 22/565-444, e-mail: birosag@bicske.birosag.hu)

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

**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

- A szolgáltató díjszabása az 1. számú mellékletben található.
- A bekötési díjat legkésőbb a szolgáltatás kiépítésének megkezdéséig kell megfizetni.
- A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.
- A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja  
Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. Külön megállapodással negyedéves, féléves, vagy éves díjfizetési gyakoriság is lehetséges. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A szolgáltató által kibocsátott számlának folyó hó 10. napjáig kell az előfizetőhöz megérkeznie. Amennyiben előfizető a számlát folyó hó 15. napjáig nem kapja meg, jeleznie kell az ügyfélszolgálaton. A késedelmes teljesítésért előfizető felelősséggel tartozik. A késedelmes teljesítésbe nem számítanak bele a számla késedelmes eljuttatásából származó napok.
- A szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési

kötelezettség terheli. Jogos számlareklamáció esetén a számla összegéből a jogosan vitatott részre szolgáltató kamatot nem számíthat fel.

- f) Az előfizető által kért szüneteltetés havi díja az előfizetett csomag havi díjának fele.

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

A díjat az ügyfélszolgálati irodában készpénzben, postai csekken vagy átutalással lehet kifizetni.

## **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

Lásd 6.2 és 7.4 pontok.

## **7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

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

- a) Késedelmes bekötés esetén a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli bekötési díj 1/15 része, bekötési díj hiányában a kedvezmények nélküli havi díj 8/30 része.  
Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt bekötési határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 7.4 a) pontban szereplő kötbér felét köteles megfizetni.
- b) A hibaelhárítás során történt késedelmek esetén a kötbér mértéke  
-a vizsgálat eredményéről és a hiba elhárításáról szóló értesítés késedelme esetén minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egy napra vetített előfizetési díj 2-szerese  
-a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hibaelhárításáig terjedő időszakra  
j) a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egy napra vetített előfizetési díj 4-szerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,  
jj) a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egy napra vetített előfizetési díj 8-szorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.
- c) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj 4/30-ad része.
- d) Szüneteltetés esetén  
Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.
- e) Átírás késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának 1/10 része.
- f) A szolgáltatás áthelyezésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának 1/3 része.
- g) E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy  
k) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,  
kk) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.
- h) A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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

**8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

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

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé.

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

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

A szerződés határozatlan időtartammal vagy határozott időtartammal (12 hónap) köthető.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

Lásd a III. Számú melléklet 3. pontjában.

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

Lásd a III. Számú melléklet 4-8. pontjában.

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

A szolgáltatóra ez a pont nem vonatkozik.



## 12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás esetén.

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

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket számlalevélben értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, vagy módosul a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

A szolgáltató nem köteles fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

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

Előfizető bármilyen szerződés-módosítási kérelmének szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A szerződés módosítás esetei:

#### a) Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). (Eht. 132. § (9))

Azon Előfizetői szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírássra nincs lehetőség. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni. Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Az átírás esetén az átvevő Előfizető bekötési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Öröklés miatt történő átírás esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat kell, hogy tartalmazza:

- az Előfizetői szolgáltatás adatai (szerződésszám, telepítési hely)
- az átdó és az átvevő Előfizető adatai
- az átdó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírást a Szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el:

- Az átdó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Az átdó Előfizető halála esetén, vagy ha a jogi személy átdó Előfizető ellen csőd- vagy felszámolási eljárás van folyamatban, illetve a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvevő Előfizető az átdó Előfizetőnek az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás olyan Előfizetői díjsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt, akkor az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolati dokumentumokat az Előfizetőnek be kell mutatnia. Az Üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló Üzleti előfizető átdó Előfizetőként kezdeményezi az Előfizetői szolgáltatás átírását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem afelszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

Az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre és Üzleti előfizető Egyéni előfizetőre is kérheti az átírást. Ezen esetekben az átírás díjtalan.

b) A szolgáltatás-hozzáférés helyének változtatása.

Az előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezést a szolgáltatótól. A módosításokat a szolgáltató részére be kell jelentenie, aki azokat nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- i) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti
- ii) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az i) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- iii) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- iiii) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

c) Számlázási cím módosítása.

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.

d) A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjsomag váltás) kizárólag hó fordulóval lehetséges, előfizető előzetes írásbeli bejelentése alapján.

Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.

Az előfizető adataiban bekövetkező változást 8 napon belül írásban kell jelenteni a Szolgáltató részére. A szolgáltató a változást 5 munkanapon belül átvezeti.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi megszakításának megszakítási ideje a hálózat veszélyeztetése, a hibajavítás megakadályozása, a szolgáltató előfizető általi megtagadása, illetve díjtartozás kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszakítását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a megszakításról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés megszakításáról egyéb módon is értesítheti. Ha a megszakítás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a megszakítási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató megszakításával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A szolgáltató általi megszakításnak tartalmaznia kell

- a megszakítás indokát,
- a megszakítási időt,
- a megszakítási idő lejártának napját,
- ha a megszakítás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az előfizető a megszakítási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató megszakításával.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést az e pontban meghatározott feltételekkel 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem megszünteti meg,
- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- előfizető a szolgáltatást harmadik fél részére átengedi, vagy továbbértékesíti,
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtagadta.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos megszakítási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató megszakítani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és az esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

### **12.4. Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

a) A szerződés az előfizető írásbeli megszakításával határozatlan idejű szerződés esetén azonnali hatállyal, határozott idejű szerződés esetén 8 napos megszakítási idővel mondható fel. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést megszakítja a határozott időtartam lejártá előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a megszakításhoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Nem követelheti szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezmények visszafizetését, ha előfizető a határozott időtartam lejártá előtt igazolható módon elköltözik, és szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ez utóbbi esetben a szerződés

megszűnésének legkorábbi időpontja az áthelyezési igény beérkezésének dátumától számított 8. nap lehet.

b) Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni.

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

### **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek**

- az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- a felek közös megegyezésével
- a határozott időtartamú szerződés lejártával. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon belül a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, , vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4.a) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4.b) pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
- Vis majornak számít és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe az az eset, ha a szolgáltató által szolgáltatási pontnak bérbe vett ingatlan, építmény bérleti szerződését a bérbeadó szolgáltatótól kívül álló okból felmondja.

## **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az előfizetői berendezést a szolgáltató megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tőrníe kell, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen. A szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének igazolására szolgáló okmányokat bemutatni. A tájékoztatási kötelezettségről lásd a 9.3-as pontot.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Lásd a 2. számú mellékletben található Internet használati irányelveket.

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

Előfizetői interfészként kizárólag a szolgáltató által biztosított végberendezés csatlakoztatható, mely kielégíti a hatályos jogszabályokban foglalt műszaki követelményeket és CE vagy H megjelöléssel rendelkezik.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

- a) A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózat eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.
- b) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.
- c) Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia. Amennyiben az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélkapcsolati helyen kell beszereznie.

Amennyiben előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki előfizetői végberendezés kötelező biztosítására. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az előfizető adataiban bekövetkező változást 8 napon belül írásban kell jelenteni a szolgáltató részére. A szolgáltató a változást 5 munkanapon belül átvezeti.

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

Az előfizetők a [www.jacsa.net](http://www.jacsa.net) weboldalon, a „Gyerekvédelem” menüpont alatt találhatnak erről tájékoztatást.

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

Szolgáltató műsorterjesztői előfizetői szolgáltatást nem nyújt.

Hatályos: 2018. szeptember 10-től

I. számú melléklet: egységes, internet szolgáltatás hozzáférést leíró táblázat

Díjcsomag neve	S															
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	15															
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2															
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10															
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicszerelő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs															
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicszerelő központok között (Mbit/s)	nincs															
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1															
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicszerelő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs															
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicszerelő központok között (Mbit/s)	nincs															
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan															
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs															
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van															
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<table border="1"> <tr> <td>Web böngészés</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>VoIP</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Chat alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Közösségi oldalak</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Fájlcserélő alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Videómegosztó alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Online TV</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> </table>		Web böngészés	Igénybe vehető	VoIP	Igénybe vehető	Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Online TV	Igénybe vehető
Web böngészés	Igénybe vehető															
VoIP	Igénybe vehető															
Chat alkalmazások	Igénybe vehető															
Közösségi oldalak	Igénybe vehető															
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető															
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető															
Online TV	Igénybe vehető															

Díjcsomag neve	M	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicszerelő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicszerelő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicszerelő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicszerelő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	

Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Web böngészés	Igénybe vehető
	VoIP	Igénybe vehető
	Chat alkalmazások	Igénybe vehető
	Közösségi oldalak	Igénybe vehető
	Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető
	Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető
	Online TV	Igénybe vehető

Díjsomag neve	L	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	40	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	20	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központra elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központra elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Web böngészés	Igénybe vehető
	VoIP	Igénybe vehető
	Chat alkalmazások	Igénybe vehető
	Közösségi oldalak	Igénybe vehető
	Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető
	Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető
	Online TV	Igénybe vehető

Díjsomag neve	VIP
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	30
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központra elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központra elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs

Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs														
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan														
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs														
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van														
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<table border="1"> <tr> <td>Web böngészés</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>VoIP</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Chat alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Közösségi oldalak</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Fájlcserélő alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Videómegosztó alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Online TV</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> </table>	Web böngészés	Igénybe vehető	VoIP	Igénybe vehető	Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Online TV	Igénybe vehető
Web böngészés	Igénybe vehető														
VoIP	Igénybe vehető														
Chat alkalmazások	Igénybe vehető														
Közösségi oldalak	Igénybe vehető														
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető														
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető														
Online TV	Igénybe vehető														

A fenti táblázatok a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben meghatározott formában tartalmazzák csomagjaink paramétereit. Az alábbiakban az évek óta megszokott táblázatos formában is közöljük a csomagjaink paramétereit:

Csomag neve	Maximális letöltési (feltöltési) sebesség <sup>2</sup>	Bruttó havi díj		Kedvezményes bruttó bekötési díj 1 év hűség esetén
		Elkötelezettség nélkül	Kedvezményes díj 1 év hűséggel	
"S"	15 Mbit/s (2 Mbit/s)	3.200 Ft	2.400 Ft	10.000 Ft
"M"	30 Mbit/s (3 Mbit/s)	5.200 Ft	4.300 Ft	6.000 Ft
"L"	40 Mbit/s (4 Mbit/s)	6.500 Ft	5.500 Ft	4.000 Ft
VIP <sup>3</sup>	50 Mbit/s (10 Mbit/s!!)	12.400 Ft	9.990 Ft	nincs

Kiegészítő információk a csomagokhoz:

Csomag neve	Garantált le/feltöltés	E-mail cím	Webtárhely
"S"	10 / 1 Mbit/s	2 db	
"M"	15 / 1,5 Mbit/s	4 db	
"L"	20 / 2 Mbit/s	5 db	500 Mbyte
VIP	30 / 5 Mbit/s	20 db	1 Gbyte

Hűségnyilatkozat nélkül a bekötési díj bruttó 30.000 Ft.

A kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai:

Fix publikus IP-cím	2.500 Ft/hó
Fix publikus IP-cím megváltoztatása	1.300 Ft/hó
További E-mail címek	500 Ft/hó/db



Kiszállási díj	3.000 Ft
Munkadíj	2.600 Ft / óra
Számlamásolat	130 Ft + postaköltség
Szerződés másolat, befizetési igazolás	
<b>Előfizetési szerződés másolata:</b> az előfizetési szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül évente egyszer díjmentesen kérhető, egyébként 130 Ft+postaköltség	130 Ft/oldal + postaköltség
Szolgáltatás áthelyezése	egyedi árajánlat alapján (általában: kiszállási díj + munkadíj)
Szolgáltatás szüneteltetése	1000 Ft/hó
Adminisztrációs költség (a szolgáltató által felmondott szerződés újregisztrálása)	3.000 Ft
Átírás	1.500 Ft

Az alábbi csomagjaink 2014.06.01-től már nem rendelhetők, de a meglévő ügyfeleink számára továbbra is érvényesek:

Csomag neve	Maximális letöltési (feltöltési) sebesség <sup>1</sup>	Bruttó havi díj		Bruttó bekötési díj	
		Határozatlan idejű szerződéssel	1 vagy 2 év határozott idejű szerződéssel	1 év határozott idejű szerződéssel	2 év határozott idejű szerződéssel
<b>Alfa</b>	3 Mbit/s (0,5 Mbit/s)	<b>3.500 Ft</b>	<b>2.500 Ft</b>	<b>10.000 Ft</b>	<b>6.000 Ft</b>
<b>Béta</b>	6 Mbit/s (1 Mbit/s)	<b>6.000 Ft</b>	<b>4.500 Ft</b>	<b>6.000 Ft</b>	<b>4.000 Ft</b>
<b>Gamma</b>	10 Mbit/s (1,5 Mbit/s)	<b>7.500 Ft</b>	<b>5.800 Ft</b>	<b>4.000 Ft</b>	<b>3.000 Ft</b>
<b>VIP<sup>2</sup></b>	12 Mbit/s (3 Mbit/s!!)	<b>15.000 Ft</b>	<b>12.000 Ft</b>	nincs	nincs

Kiegészítő információk a csomagokhoz:

Csomag neve	Átlagos le/feltöltés	Garantált le/feltöltés	E-mail cím <sup>3</sup>	Webtárhely <sup>4</sup>
<b>Alfa</b>	2 / 0,35 Mbit/s	1 / 0,15 Mbit/s	2 db	
<b>Béta</b>	4 / 0,6 Mbit/s	2 / 0,3 Mbit/s	4 db	
<b>Gamma</b>	6 / 1 Mbit/s	3 / 0,5 Mbit/s	5 db	500 Mbyte
<b>VIP</b>	8 / 2 Mbit/s	5 / 2 Mbit/s	20 db	1 Gbyte

A VIP csomag fix publikus IP címet is tartalmaz.

Hűségnyilatkozat nélkül a bekötési díj bruttó 30.000 Ft.

A kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai:

Fix publikus IP-cím	5.300 Ft/hó
Fix publikus IP-cím megváltoztatása	1.300 Ft/hó
További E-mail címek	500 Ft/hó/db
Kiszállási díj	3.000 Ft
Munkadíj	2.600 Ft / óra

Számlamásolat	130 Ft + postaköltség
Szerződés másolat, befizetési igazolás	130 Ft/oldal + postaköltség
Szolgáltatás áthelyezése	egyedi árajánlat alapján (általában: kiszállási díj + munkadíj)
Szolgáltatás szüneteltetése	a havi díj fele
Adminisztrációs költség a szolgáltató által felmondott szerződés újregisztrálása, vagy előfizetéváltás esetén	3.000 Ft

Az alábbi csomagjaink 2012.01.01-től már nem rendelhetők, de a meglévő ügyfeleink számára továbbra is érvényesek:

Csomag neve	Maximális letöltési sebesség <sup>1</sup>	Havi díj (bruttó, alatta zárójelben nettó)		Bekötési díj (bruttó, alatta zárójelben nettó)	
		Elkötelezettség nélkül	1 vagy 2 év hűséggel	1 év hűséggel	2 év hűséggel
<b>Kezdő</b>	3 Mbit/s	<b>3.810 Ft</b> (3.000 Ft)	<b>2.540 Ft</b> (2.000 Ft)	<b>9.525 Ft</b> (7.500 Ft)	<b>5.000 Ft</b> (4.000 Ft)
<b>Családi</b>	4 Mbit/s	<b>4.953 Ft</b> (3.900 Ft)	<b>3.810 Ft</b> (3.000 Ft)	<b>7.620 Ft</b> (6.000 Ft)	<b>3.810 Ft</b> (3.000 Ft)
<b>Családi+</b>	5 Mbit/s	<b>6.350 Ft</b> (5.000 Ft)	<b>5.080 Ft</b> (4.000 Ft)	<b>6.350 Ft</b> (5.000 Ft)	nincs
<b>Üzleti</b>	6 Mbit/s	<b>8.890 Ft</b> (7.000 Ft)	<b>6.350 Ft</b> (5.000 Ft)	<b>4.445 Ft</b> (3.500 Ft)	nincs
<b>Üzleti+</b>	7 Mbit/s	<b>11.430 Ft</b> (9.000 Ft)	<b>7.620 Ft</b> (6.000 Ft)	<b>3.810 Ft</b> (3.000 Ft)	nincs
<b>Hobbi<sup>2</sup></b>	8 Mbit/s	<b>12.700 Ft</b> (10.000 Ft)	<b>8.890 Ft</b> (7.000 Ft)	<b>3.175 Ft</b> (2.500 Ft)	nincs
<b>Hobbi+<sup>2</sup></b>	10 Mbit/s	<b>15.875 Ft</b> (12.500 Ft)	<b>11.430 Ft</b> (9.000 Ft)	<b>2.540 Ft</b> (2.000 Ft)	nincs
<b>VIP<sup>3</sup></b>	8 Mbit/s <b>felfelé 2 Mbit/s!!</b>	<b>16.510 Ft</b> (13.000 Ft)	<b>16.510 Ft</b> (13.000 Ft)	nincs	nincs

Kiegészítő információk a csomagokhoz:

Csomag neve	Maximális feltöltési sebesség	Átlagos le/feltöltés	Garantált le/feltöltés	E-mail cím <sup>4</sup>	Webtárhely <sup>5</sup>
<b>Kezdő</b>	0,5 Mbit/s	1,5 / 0,25 Mbit/s	0,75 / 0,125 Mbit/s	2 db	
<b>Családi</b>	0,7 Mbit/s	2 / 0,35 Mbit/s	1 / 0,175 Mbit/s	4 db	
<b>Családi+</b>	0,8 Mbit/s	2,5 / 0,4 Mbit/s	1,25 / 0,2 Mbit/s	5 db	
<b>Üzleti</b>	1 Mbit/s	3 / 0,5 Mbit/s	1,5 / 0,25 Mbit/s	10 db	300 Mbyte
<b>Üzleti+</b>	1,2 Mbit/s	3,5 / 0,6 Mbit/s	1,75 / 0,3 Mbit/s	20 db	500 Mbyte
<b>Hobbi</b>	1 Mbit/s	4 / 0,3 Mbit/s	2 / 0,25 Mbit/s	5 db	
<b>Hobbi+</b>	1 Mbit/s	5 / 0,3 Mbit/s	2,5 / 0,25 Mbit/s	5 db	
<b>VIP</b>	<b>2 Mbit/s!!</b>	4 / 2 Mbit/s	4 / 1 Mbit/s	20 db	1 Gbyte

## II. számú melléklet: az Internet-használat irányelvei

E mellékletnek az a célja, hogy ismertesse a jacs.NET Kft. általános szolgáltatási irányelveit, Internet szolgáltatásának alapelveit.

A szolgáltatási irányelvek kidolgozásában a következő szempontokat tartottuk szem előtt:

- Megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Az Internet erőforrásainak védelme, azok felelős használatának bátorítása és előmozdítása, az Internet szolgáltatás használhatóságának és értékének csökkenését okozó, kedvszegő tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet, mint a gondolatok szabad kifejezésének, az információ szabad cseréjének hely adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználóhoz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmosságának és biztonságának megőrzése.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.

A jacs.NET Kft. ügyfelei számára minden Internet szolgáltatáshoz szabad hozzáférést kíván nyújtani. Noha a jacs.NET Kft. szilárdan elkötelezte magát a szólásszabadság mellett, bizonyos tevékenységek hátrányosak mind a jacs.NET Kft. , mind az Internet számára, így nem engedhető meg, hogy ezek a szólásszabadság áruháját magukra öltve jelenjenek meg.

A jacs.NET Kft. és az Internet erőforrásai végesek. Ha csak egy felhasználó is visszaél ezekkel az erőforrásokkal, ezzel akár az egész közösségre negatív hatást gyakorolhat.

Nem figyeljük meg a felhasználók tevékenységét, kivéve a rendszer és a vonalak kihasználtságát felmérő méréseket, de az Internet közösség jó állampolgárait támogatjuk, és lépéseket teszünk, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata.

Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a jacs.NET Kft. szolgáltatási irányelveit, fenntartjuk magunknak a jogot a szolgáltatás korlátozására. A nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban előfizetőinket tájékoztatjuk, és felhívjuk őket ilyen jellegű tevékenységük megszüntetésére.

A jacs.NET Kft. hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi irányelvek érvényesek:

### Általános:

- Nem szabad az Internetet semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt sértő módon használni.
- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet Ön a jacs.NET Kft. hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad az Internetet becsúrlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- Nem szabad fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Nem szabad szétrombolni, illetve gyengíteni bármely számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Nem szabad meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a jacs.NET Kft. által nyújtott szolgáltatásokat.
- Nem szabad kalóz szoftverek átvitele.
- Nem megengedett a jacs.NET Kft. nevének és hírnevének csorbítása.

### Az E-mail használata során:

- Nem szabad a jacs.NET Kft. hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen „spam”) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli.
- Tilos a jacs.NET Kft. hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával („mail bombing”).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni.

- A jacs.a.NET Kft. hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- Tilos számítógépes vírusok szándékos terjesztése vagy a terjesztéssel való fenyegetés.

#### **A biztonság terén**

- A szerződő fél felelős bármilyen, a jacs.a.NET Kft. hálózatával vagy szervereivel való visszaéléssért, amelyet a jacs.a.NET Kft. által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el, még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak barátja, valamelyik családtagja, vendége vagy alkalmazottja követi el. Ennek következtében, a szerződő félnek kell lépéseket tennie annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférését.
- Nem szabad a jacs.a.NET Kft. által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.
- Tilos kísérletet tenni arra, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételében, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS – azaz Denial of Service – támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok „elárasztására” („flooding”), egy hálózat vagy szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint egy számítógép összeomlasztására („crash”) tett kísérletre.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve a jacs.a.NET Kft. hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

Azon felhasználók ellen, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi vagy polgári per indítható. A jacs.a.NET Kft. folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a felfedezett bűncselekmények kivizsgálásában.

#### **Hálózati kapacitás igénybevétele**

A jacs.a.NET Kft. Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés a többi felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélés a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti.

### III. számú melléklet: Adatvédelmi Szabályzat

Az **Előfizetők** személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A jacsa.NET Kft. (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A jacsa.NET Kft. elkötelezi magát az Előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az Előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

#### 1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet –továbbiakban: GDPR)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. évi CXII. Törvény (“Info tv.”)
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”)
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendeletben foglaltak
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól („Eszr.”)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, forgalmi és számlázási adatok kezelésére valamint az azonosító-kijelzésre és hívásirányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (“Számviteli tv.”)

#### 2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

1. „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

2. „adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

3. „adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

4. „adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

5. „az adatkezelés korlátozása”: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;

6. „nyilvántartási rendszer”: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;

7. „címzett”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

8. „harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

9. „az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

10. „adatvédelmi incidens”: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

11. „érintett”: az Előfizető

3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
<b>Természetes személy Előfizető</b> a), b) neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcímkártyán szereplő címe, a telepítés címe, számlázási címe, postázási címe, e-mail címe, telefonszáma d) személyi igazolványának száma	a) Eszr., Eht. 154. § (1), (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) a) c) Számviteli tv. d) Az érintett hozzájárulása, amit az Előfizetői szerződés aláírásával nyilvánít ki.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás. b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése. d) Adósságkezeléshez szükséges adat.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31. (a számlán szereplő adatok tekintetében). d) A hozzájárulás visszavonásáig
<b>Nem természetes személy Előfizető</b> a), b), c) neve, adószáma, bankszámla száma, a telepítés címe, számlázási címe, postázási címe, e-mail címe, telefonszáma A képviselő neve, születési helye és ideje (nyilvános adat) d) személyi igazolványának száma, telefonszáma	a) Eszr., Eht. 154. § (1), (2) (3) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) c) Számviteli tv. d) Az érintett hozzájárulása, amit az Előfizetői szerződés aláírásával nyilvánít ki.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás. b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése. d) Adósságkezeléshez szükséges adat.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31. (a számlán szereplő adatok tekintetében). d) A hozzájárulás visszavonásáig
A szolgáltatás nyújtása során a szolgáltató tudomására jutott és rendszerben kezelt IP címek.	a) Eht. 154. § (3) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)	a) A szolgáltatás nyújtása, b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év
Előfizető egyedi azonosítója és a szolgáltatás igénye vételéhez szükséges jelszó.	a) Eht. 154. § (3)	a) A szolgáltatás nyújtása	b) Szerződés megszűnését követő 1 év
Üzleti Előfizető által egyedi fejlesztések megvalósításához kapcsolódóan átadott adatok (azonosítók, IP címek, e-mailek, rendszerparaméterek, URL címek, stb.)	a) Eht. 154. § (3)  A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli.	a) A szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő fejlesztés megvalósítása	A projekt időtartamára
Kapcsolattartó személy(ek) neve, telefonszáma, e-mail címe	Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és a kapcsolattartó közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, kapcsolattartó hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a kapcsolattartó Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.	Az Előfizetői Szerződések teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás.	A Szerződés megszűnését követő 1 év, vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy a kapcsolattartó részéről.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott vagy tag neve, címe, amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott vagy tag által használt helyiségbe kéri.	Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és az alkalmazott/tag közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, alkalmazott/tag hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi az alkalmazott/tag adatkezelő számára adott hozzájárulását.	A szolgáltatás nyújtása.	A Szerződés megszűnését követő 1 év, vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy az alkalmazott/tag részéről.
A Szolgáltató ügyfélszolgálatára érkező telefonos a) megkeresések b) panaszok hangfelvétele a hívás adataival együtt.	a) Eht. 141. § (1), Eszr. 25. § (2), b) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3)	A bejelentések jogszabály szerinti kezelése.	a) A hangfelvétel készítését követő 1 év b) A hangfelvétel készítését követő 5 év
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás (e-mail küldés és fogadás) igénybe vétele során keletkezett közlés logfile.	Eht. 155. § (3)	A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetlenül szükséges feltételek és a hibaelhárítás biztosítása (kizárólag a Szolgáltató hibabehatároló eljárásában közreműködő munkatársai részére.)	A közlés logfile keletkezését követő 90 nap.
A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok.	a) Eht. 157. (2) h) b) Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Az érintett követelés elévüléséig
A szolgáltatás igénybevételének időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adatmennyiség.	a) Eht. 157. § (2) f) és g). b) Eht. 157. § (10) és 159. § (1) d).	a) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év
Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei, <b>természetes személy Előfizető</b> neve, postázási címe, <b>nem természetes személy Előfizető</b> neve postázási címe, a képviselő neve, lakcíme	a) Eht. 157. § (2) i) b) Eht. 157. § (10) c) Eht. 157 § (9) c) és 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Az adósság behajtása	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Az érintett követelés elévüléséig c) A követelés esedékessé válásától számított 5 év/adósság megtérülése.
A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok. Az Előfizető neve, születési neve, születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszáma / más nyilvántartási száma.	Eht. 158. §.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetés, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettsége kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása.	A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés
Képviselő neve, telepítés címe, telefonszám	GDPR 6. cikk (1) c)	A szerződés megkötését megelőző felmérés	A munka időtartamára

#### 4. Adatvédelem, adatbiztonság

- 4.1 A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).
- 4.2 A Szolgáltató a megfelelő műszaki (informatikai), szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférésjogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. (Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. „need to know” elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.) A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
- 4.3 A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.
- 4.4 A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott.
- Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.
- 4.5 A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőt alkalmaz, akinek joga és kötelessége, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos panaszokat és észrevételeket kivizsgálja. Elérhetősége e dokumentum 6. pontjában található. Adatvédelmi incidens esetén a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A bejelentésben legalább:

- ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.



Ha és amennyiben nem lehetséges a fenti információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről. E tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és

- a) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- b) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- c) ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Az érintettet nem kell az előző fejezetben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) a Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetlenné teszik az adatokat;
- b) a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

## 5. Adatok továbbítása

Az Előfizető adatai átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht. 157 (9) a))
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157 (9) b))
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157 (9) c))
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157 (9) d))
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak (Eht. 157 (9) e))
- f) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, bíróságnak, valamint nemzetbiztonsági szolgálatnak törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából (Eht. 157 (10))
- g) adatfeldolgozóknak a következő feltételekkel:
  - Az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelési szabályok betarására vonatkozóan (titoktartási kötelezettség vállalása, a szükséges technikai és szervezési intézkedések megtétele)
  - Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó szerződésnek kell szabályoznia
  - Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe
  - Az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha a személyes adatok tárolását törvény írja elő

## 6. Az érintett jogai a kezelt adatokkal kapcsolatban

Az érintett

- a) tájékoztatást kérhet a Szolgáltatótól a kezelt adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, időtartamáról, az esetleges adatfeldolgozók nevééről és tevékenységéről.
- b) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést.
- c) jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését. A módosítást követően a korábbi adatok nem állíthatók helyre.
- d) jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat - a kötelező adatkezelés kivételével. A törlési kérelem megtagadásáról és annak indokáról a Szolgáltató minden

esetben - a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton - tájékoztatja az érintettet. A törlést követően a törölt adatok nem állíthatók helyre.

e) jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát

- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez

f) tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen. A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az érintett a Szolgáltató döntésével nem ért egyet, illetve ha a Szolgáltató a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül - bírósághoz fordulhat.

g) jogosult a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtására.

Az érintett írásban (aláírással hitelesített levél postai, vagy elektronikus úton történő eljuttatásával), vagy szóban (egyértelmű azonosítást követően) terjesztheti elő fenti jogaival kapcsolatos kéréseit. Szolgáltató a személyes adatokkal kapcsolatos információkat szintén írásban, elektronikus úton, vagy szóban adhatja meg.

A fenti jogok gyakorlásával kapcsolatban a Szolgáltató eljárási határideje – a d) és f) pont kivételével - 30 nap.

## 7. Jogérvényesítés lehetőségei

a) Kérdések, észrevételek intézhetők a Szolgáltató adatvédelemi felelőséhez (8. pont)

b) Panaszkezelés:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5.

telefon: +36 (1) 391-1400

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

c) Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

## 8. Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője

Mándli János, [info@jacsa.net](mailto:info@jacsa.net)