jacsa.NET
informatika – internet

Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Kft.
2065 Mány, Deák F. u. 5.
+36 70 389 1405, info@jacsa.net

A jacsa.NET Kft. internet szolgáltatására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2026.12.06-tól

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 ügyfélszolgálatainak 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 7. 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 forgalommérést, 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 9. 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 9. oldal

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 10. oldal

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése 10. oldal

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei 10. oldal

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, valamint a megvalósításának módjai 10. oldal

5.3 Az előfizetési szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 11. oldal

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták 11. oldal

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 11. oldal

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 12. oldal

6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 12. 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 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 13. oldal

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér 13. oldal

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, 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 13. oldal

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 14. oldal

7.3 A kártérítési eljárás szabályait 14. oldal

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 14. oldal

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai 15. oldal

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 15. oldal

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátossági lehetővé teszik 15. oldal

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban 15. oldal

9. Az előfizetői szerződés időtartama 15. oldal

10. Adatkezelés, adatbiztonság 15. oldal

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 15. oldal

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 15. 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 szolgálató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgálató 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 szolgálató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 18. 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, adatszolgáltatás 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 etikai kódexe 26. oldal

III. számú melléklet: Adatvédelmi szabályzat 28. oldal

IV. számú melléklet: Előzetes tájékoztatás 34. oldal

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

Név: jacsa.NET Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövid elnevezése: jacsa.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 ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Személyesen: 2065 Mány, Deák F. u. 5., hétfőn 9-18, kedden 9-16, szerdán 9-12, csütörtökön és pénteken zárva
Telefonon: 70/3891405, hétfőtől szerdáig a nyitvartartási időben, csütörtökön 9-16
E-mailben: info@jacsa.net
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: hétfőn 9-18, kedden 9-16, szerdán 9-12, csütörtökön és pénteken zárva
Telefonon: 70/3846242, munkanapokon 9-18, máskor 10-18
E-mailben: info@jacsa.net

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

http://www.jacsa.net

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

http://www.jacsa.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 - ha az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti a felhasználót arról, hogy
i) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;
ii) az igényt nem teljesíti.
Az i) pontban 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 ajánlathoz csatolni kell az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában.
Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

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) távollevők 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

a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye
b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma
c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve
d) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai
e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma
f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma
g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma
h) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek

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) pontban foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés hatályba lépésének napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

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.

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**
A jacsa.NET Kft. internet szolgáltatása *helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás.* 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, Sóskút, Szár, Szomor, Tarján, Telki, Tök, Törökbálint, 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.

Minőségi mutató megnevezése	**Célérték**
1, Első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
2, Hibaarány hozzáférési vonalanként	5/év
3, Hibajavítási idő	72 óra
4, A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	85,00%

Jellemzők / csomag neve	**A**	**B**	**C**	**D**	**L1**	**L2**
5, Maximális letöltési sebesség (Mbps)	40	60	80	110	200	300
6, Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10	20	30	40	50	60
7, Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	30	50	70	90	150	200
8, Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	8	16	24	32	40	50
9, Minimális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	40	55	100	150
10, Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	5	10	15	20	25	30
11, Késleltetés (Körbejárási) (ms)	20	20	20	20	20	20
12, Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	20	20	20	20	20	20
13, Csomagvesztés (%)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Magyarázatok:

1, Az első csatlakozás létesítési ideje: az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt időnek (kivéve a visszavont megrendelések) az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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 különösen:
- visszavont megrendelések
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid 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

2, Hibaarány hozzáférési vonalanként: a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

Hiba: a szolgáltatás igénybe nem vehetősége vagy csökkent minőségi állapota, amelyről az előfizető bejelentést tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Kizárt esetek különösen:
- előfizető tulajdonában lévő végberendezés hibája
- előfizető saját hálózatának hibája

3, Hibajavítási idő: a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
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. A

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

Kizárt esetek különösen:
- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának 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
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását

4, Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

5, 6, Maximális sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

7, 8, Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll. A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

9, 10, Minimális sebesség (garantált sebesség): a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.
A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

11, Késleltetés: terheletlen előfizetői vonal esetén a szolgáltató szervere és az előfizetői végpont között 56 bájtos csomagmérettel végzett 500 darab ping parancs válaszidő átlaga milliszekundumban.

12, Késleltetés-ingadozás: terheletlen előfizetői vonal esetén a szolgáltató szervere és az előfizetői végpont között 56 bájtos csomagmérettel végzett 500 darab ping parancs válaszidőit növekvő sorrendbe állítjuk és vesszük a 400. értéket. Az ingadozás a 11,-ben meghatározott késleltetés és a 400. érték előjel nélküli különbsége milliszekundumban.

A sebesség és a késleltetés mérését az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között (speedtest.jacsa.net), a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

Az internet-hozzáférés szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata:

A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	**Az előfizető érdekkörébe eső tényezők**	**Egyéb tényezők**
forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	az előfizetett csomag sebessége	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
a szolgáltató hálózatának műszaki állapota	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házon belüli hálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
a fejállomások terheltsége	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	a hálózatot ért külső behatás (pl. beázás, rongálás)
	WIFI routeres használat esetén: a használat helyszínét jelentő épület jellege, az épülethez felhasznált építési anyagok árnyékoló hatása, távolság az antennától	Extrém időjárási körülmények
		rálátás, domborzati viszonyok
		zavarás, zavartatás

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, 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 forgalommérést, 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;
     - ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette;
     - előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) 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 végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének 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 II. számú 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.

e) az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

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

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 helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot (időintervallumot),
f) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
g) a hiba okát,
h) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

i) 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.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) 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, ha az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2. Az előfizető jogai 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 Hosszúsétatér 4-6., telefon: 22/510-310, e-mail: bekeltetes@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, 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) A szolgáltató díjszabása az I. számú mellékletben található.

b) A bekötési díjat legkésőbb a szolgáltatás kiépítésének megkezdéséig kell megfizetni.

c) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

d) 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 tárgyhó 10. napjáig kell az előfizetőhöz megérkeznie. Amennyiben előfizető a számlát tárgyhó 12. 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.

e) 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 a díjszabásban (I. számú melléklet) található.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

A díjat postai csekken, átutalással vagy az ügyfélszolgálati irodában készpénzben 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 illetve a kedvezmények nélküli havi díj 8/30 része közül a nagyobb.
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) pont első bekezdésében 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 kedvezmények nélküli 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 kedvezmények nélküli 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 kedvezmények nélküli 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 havi előfizetési 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 maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót 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) A szolgáltató a fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget hogy
i, a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
ii, az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

h) Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

i) 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

Szolgálató 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

Szolgálató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

A szerződés határozatlan időtartammal vagy határozott időtartammal (12 hónap) köthető.
Az előfizető által kért szüneteltetés esetén a határozott idejű szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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 szolgálató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgálató 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 jogosult egyoldalúan módosítani.
A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt, kivéve, ha az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.
A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, kivéve, ha a módosítás
a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

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 módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében változás következik be (jogutódlás vagy közeli hozzátartozó (házastárs, szülő, gyermek) nevére történő átírás). Szolgáltató az átírási kérelem (kitöltött szerződésmódosítás) beérkezésétől számított 15 napon belül elvégzi a módosítást. Az átírás olyan díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít.
Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.
Az átírás esetén az átvevő előfizető bekötési díjat nem fizet. Az átvevő előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az ÁSzF I. számú melléklete tartalmazza. Szolgáltató nem számít fel átírási díjat, ha az átírás
- közeli hozzátartozó (házastárs, szülő, gyermek),
- előfizető halála esetén örökösének,
- üzleti előfizető jogutódjának,
- egyéni előfizetőről üzleti előfizető (a természetes személy a vállalkozásban tulajdonos vagy vezető tisztségviselői, illetve ha egyéni vállalkozóról van szó),
- üzleti előfizetőről egyéni előfizető (a természetes személy a vállalkozásban tulajdonos vagy vezető tisztségviselői, illetve ha egyéni vállalkozóról van szó)
nevére történik.

Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat kell, hogy tartalmazza:
- az átírás oka (be kell mutatni az azt igazoló dokumentumokat)
- az érintett szolgáltatási szerződés szerződésszáma
- az átadó előfizető neve
- az átvevő előfizető adatai, melyek az „Egyéni előfizetői szerződés”-ben szerepelnek
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása (kivéve öröklés esete)

Az átírást a szolgáltató akkor végzi el, ha az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása.
Az átadó előfizető halála esetén a díjtartozást átevő előfizetőnek kell kiegyenlítenie. Ha jogi személy átadó előfizető ellen csőd- vagy felszámolási eljárás van folyamatban, illetve ha a jogi személy

jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átadó előfizetőnek az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a felszámolási- illetve csődeljárás során még érvényesíteni tudja, vagy az átadó előfizető kiegyenlíti azt.

b) A szolgáltatás-hozzáférés helyének változtatása
Az előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezését 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 igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti
ii) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját
iii) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja
iv) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.
v) A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
vi) Az i) és ii) pontokban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

c) Számlázási cím módosítása
Az előfizető kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.

d) A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjcsomag váltás) hófordulóval lehetséges, előfizető előzetes írásbeli bejelentése alapján.

12.3. A szolgálató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a hálózat veszélyeztetése, a hibajavítás megakadályozása, a szolgáltató előfizető általi megtévesztése, illetve díjtartozás kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján (e-mail vagy tértivevényes levél) köteles közölni.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell
- a felmondás indokát,
- a felmondási időt,
- a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

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 szünteti meg,
- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges 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 megtévesztette.
- az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem

egyenlítette ki.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt a szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

a) A határozatlan időtartamú szerződés azonnali hatállyal írásban felmondható.

b) A határozott időtartamú szerződés írásban felmondható az alábbiak szerint:

i, Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt felmondja, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A felmondási idő 8 nap.

ii, A határozott időtartamú szerződés az igénybe vett kedvezmények visszafizetése és egyéb jogkövetkezmények nélkül az alábbi esetekben mondható fel:

- Ha az előfizető a határozott időtartam lejárta előtt igazolható módon elköltözik, és szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ez esetben az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szerződés megszűnésének legkorábbi időpontja az áthelyezési igény beérkezésének dátumától számított 8. nap lehet.

- Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi. Ekkor az előfizetői szerződés azonnali hatállyal mondható fel.

- 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.

- Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződésben megjelölt telepítési helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak.

- Ha a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy ha az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy ha a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, akkor az előfizető jogosult a szerződéstől elállni.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén - az előfizető kérésére - szolgáltató díjmentesen lehetővé teszi a szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az előfizető kérése esetén a szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, ennek feltételeiről a szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékozódhat.

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 napban 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) szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.
- Vis maior esetén, amikor a szolgáltató által szolgáltatási pontnak bérbe vett ingatlan, építmény bérleti szerződését a bérbeadó szolgáltatón kívül álló okból felmondja.

Az előfizetői szerződés megszűnésének e pontban felsorolt eseteihez a szolgáltató nem fűzhet hátrányos jogkövetkezményt.

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) tűrnie 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 kérésre köteles személyének igazolására szolgáló okmányokat bemutatni. A tájékoztatási kötelezettségről lásd a 13.4-es pontot.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Lásd a II. 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 olyan végberendezés csatlakoztatható, amely 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 előírásszerűen kell használnia.

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 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: 2026. december 6-tól

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

Díjcsomag neve	A
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	40
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	30
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	8
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	20
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	5
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
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

Díjcsomag neve	B
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	60
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	50
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	16
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	30
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
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

Díjcsomag neve	C
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	80
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	30
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	70
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	24
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	40
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	15

Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
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

Díjcsomag neve	D
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	110
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	40
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	90
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	32
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	55
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	20
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
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

Díjcsomag neve	L1
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	200
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	50
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	150
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	40
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	100
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	25
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
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

Díjcsomag neve	L2
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	300
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	60
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	200
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	50
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	150
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	30
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
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

Az előbbi táblázatok a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben meghatározott formában tartalmazzák csomagjaink paramétereit. Az alábbiakban a weboldalunkon található, évek óta megszokott táblázatos formában is közöljük a csomagjaink paramétereit:

Rendszeres díjak és a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak:

		Bruttó havi díj		Kedvezményes bruttó bekötési díj 1 év hűség esetén
Csomag neve	**Maximális letöltési (feltöltési) sebesség**	**Kedvezmény nélküli díj**	**Kedvezményes díj 1 év hűséggel**	
"A"	40 Mbit/s (10 Mbit/s)	**5.400 Ft**	**4.400 Ft**	**10.000 Ft**
"B"	60 Mbit/s (20 Mbit/s)	**7.500 Ft**	**6.500 Ft**	**10.000 Ft**
"C"	80 Mbit/s (30 Mbit/s)	**9.400 Ft**	**8.400 Ft**	**10.000 Ft**
„D”	110 Mbit/s (40 Mbit/s)	**10.100 Ft**	**9.100 Ft**	**10.000 Ft**
„L1”	200 Mbit/s (50 Mbit/s)	**9.990 Ft**	**8.990 Ft**	**10.000 Ft**
„L2”	300 Mbit/s (60 Mbit/s)	**10.990 Ft**	**9.990 Ft**	**10.000 Ft**

Kiegészítő információk a csomagokhoz:

Csomag neve	**Rendes körülmények között elérhető le/feltöltés**	**Minimális le/feltöltés**
"A"	30 / 8 Mbit/s	20 / 5 Mbit/s
"B"	50 / 16 Mbit/s	30 / 10 Mbit/s
"C"	70 / 24 Mbit/s	40 / 15 Mbit/s
„D”	90 / 32 Mbit/s	55 / 20 Mbit/s
„L1”	150 / 40 Mbit/s	100 / 25 Mbit/s
„L2”	200 / 50 Mbit/s	150 / 30 Mbit/s

Hűségnyilatkozat nélkül a bekötési díj bruttó 35.000 Ft.

A kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai:

Fix publikus IP-cím	2.500 Ft/hó
Fix publikus IP-cím megváltoztatása	1.300 Ft
Kiszállási díj	5.000 Ft Mányon, máshol 6.000 Ft
Munkadíj	6.000 Ft / óra
Számlamásolat	130 Ft + postaköltség
Szerződés másolat, befizetési igazolás **Előfizetési szerződés másolata:** 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	1200 Ft/hó
Adminisztrációs költség (a szolgáltató által felmondott szerződés újraregisztrálása)	5.000 Ft
Átírás	2.000 Ft

II. számú melléklet: Az internet-használat etikai kódexe

E mellékletnek az a célja, hogy ismertesse a jacsa.NET Kft. általános szolgáltatási irányelveit, internet szolgáltatásának etikai alapelveit.

A kódex 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 helyt adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználókhoz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmasságának és biztonságának megőrzése.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.

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

A jacsa.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.

A nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban előfizetőinket tájékoztatjuk, és felhívjuk őket ilyen jellegű tevékenységük megszüntetésére.

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

Általánosan:

- 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 jacsa.NET Kft. hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad az internetet becsmérlés, 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 jacsa.NET Kft. által nyújtott szolgáltatásokat.
- Nem szabad kalóz szoftverek átvitele.
- Nem megengedett a jacsa.NET Kft. nevének és hírnevének csorbítása.

Az E-mail használata során:

- Nem szabad a jacsa.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 jacsa.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 jacsa.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 jacsa.NET Kft. hálózatával vagy szervereivel való visszaélésért, amelyet a jacsa.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 jacsa.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 jacsa.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 jacsa.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 feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.

Hálózati kapacitás igénybevétele

A jacsa.NET Kft. **i**nternet 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 korlátozását, 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 irányadóak:

- 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
- 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 hívásátirányításra 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 nyilatkozat 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
a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve d) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma e) előfizető, vagy előfizető képviselőjének telefonszáma f) előfizető, vagy előfizető képviselőjének e-mail címei	a)-g) Eht. 154.§(2), Eht. 157.§(10), Eht. 159/A§, Számviteli tv. e)-f) az érintett hozzájárulása, melyet az Előfizetői szerződés aláírásával nyilvánít ki	a)-g) - számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás - hatósági adatszolgáltatás - számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése - végrehajtási eljáráshoz szükséges adatszolgáltatás e)-f) - végrehajtási eljáráshoz szükséges adatszolgáltatás	- számviteli bizonylatok esetén: legalább 8 év - hatósági adatszolgáltatás esetén: szerződés megszűntét követő egy év - végrehajtási eljárás esetén: az eljárás befejezéséig
A szolgáltatás nyújtása során a szolgáltató tudomására jutott és rendszerében 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) 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 elengedhetetlenül 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, **természetes személy Előfizető** neve, postázási címe, **nem természetes személy Előfizető** 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 küldeményebe, 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 jelszójelszavak 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:
a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
d) 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 értelmezhetetlenné 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 céljárók, időtartamáról, az esetleges adatfeldolgozók nevéről 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 elktronikus 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 adatvédekmi 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
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, jacsa@jacsa.net

IV. számú melléklet: Előzetes tájékoztatás

1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Lásd: az ÁSzF 4.1 pontja

2. Rendszeres díjak és a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak

Lásd: ÁSzF I. számú melléklet azonos című táblázata.

3. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

A szerződés határozatlan időtartammal vagy határozott időtartammal (12 hónap) köthető. A szolgáltató a határozott időtartamú szerződés időtartamára a „Díjszabás"ban található havi díj kedvezményt biztosít.

Továbbá lásd: ÁSzF 12.5 szürkével kiemelt részei

4. A határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek

a) Az előfizető általi szerződésfelmondás esetén
Lásd: ÁSzF 12.4 szürkével kiemelt részei

b) A szolgálató általi szerződésfelmondás esetén
Lásd: ÁSzF 12.3 szürkével kiemelt részei

5. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja

Lásd: ÁszF 12.4.b) utolsó két bekezdés és 6.6 szürkével kiemelt részei, valamint a 7.4 pontja

6. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre

Lásd: ÁSzF III. számú melléklet 4.2, 4.3 és 4.4 pontja valamint 7. pontja

6. A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége

Lásd: a www.jacsa.net oldalon a „Díjszabás" menüben vagy az ÁSzF I. számú mellékletében

7. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

Lásd: ÁSzF III. számú mellékletének 3. pontja

8. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

Lásd: ÁSzF. 6.3. és 6.6 pontja

9. A fogyatékos végfelhasználó számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei az Aktv. 1. mellékletére is figyelemmel, továbbá tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről; valamint az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése az Aktv. 3. melléklete alapján.

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatást nyújtó vállalkozás mikrovállalkozásnak minősül, mentesül az Aktv.-ben (2022. évi VVII. törvény) előírt akadálymentességi követelményeknek való megfeleléssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.