

A NETregator Kft.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI („ÁSZF”)
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

2024. február 1-től hatályos

Készült:	2010. augusztus 1.
Utolsó módosítás:	2016. január 10.
Hatályos:	2024. február 1.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
1.1. A szolgáltató neve és címe	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	6
1.4. Általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége	6
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	7
2.1.1. Ajánlattétel (megrendelés)	7
2.1.2. A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről	7
2.1.3. A megrendelés elutasítása	8
2.1.4. Az előfizetői szerződés létrejötte	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	8
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	9
2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	9
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	9
2.4. A teljesítés megkezdésére vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásnak időpontja, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva	9
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	10
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	10
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	10
3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	10
3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	10
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	10
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	10
4.2. A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése	11

4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	11
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	11
5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	12
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	12
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	12
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	13
6.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	14
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	14
6.1.1.	Hibabejelentések kezelése	14
6.1.2.	Hiba elhárítására vonatkozó eljárás	14
6.2.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	15
6.3.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	15
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje	17
6.5.	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	17
6.6.	Az előfizetők értesítése	18
7.	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	18
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszere 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, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás, díj visszatérítési kötelezettséget	18
7.1.1.	Díjszabás	19
7.1.2.	A számla kiállítása	19
7.1.3.	Hibajavításhoz kapcsolódó díjak	19
7.1.4.	Kedvezmények	19
7.1.5.	Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek	19
7.1.6.	Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek	19

7.1.7.	Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek	20
7.1.8.	Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek	20
7.1.9.	Késedelmi kamat	20
7.1.10.	Egyéb díjak	20
7.1.11.	Biztosíték	20
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	21
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai	21
7.4.	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	21
7.4.1.	Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben	21
7.4.2.	Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben	21
7.4.3.	Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt	22
7.4.4.	Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt	22
7.4.5.	Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt	22
8.	A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	22
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	23
9.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	23
10.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	23
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	23
10.1.1.	Számlázási és díjbeszedési célból kezelt adatok	23
10.1.2.	Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés	24
10.1.3.	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatszolgáltatás céljából kezelt adatok	24
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	26
10.3.	A személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok	27
11.	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDjai, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	27
11.1.	Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	27
12.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	28
12.1.	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	28
12.1.1.	Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása	28

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	30
12.2.1. Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)	30
12.2.2. Adatok módosítása	30
12.2.3. Változás az előfizető személyében (átírás)	30
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	31
12.3.1. Szolgáltatói rendes felmondás	31
12.3.2. Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt	31
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	32
12.4.1. Előfizetői rendes felmondás	32
12.4.2. Rendkívüli felmondás az előfizető részéről	32
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	33
12.5.1. Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok	33
12.6. Általános szabályok	34
12.7. Leszerelés	34
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	35
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	35
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	35
13.3. A végberendezéssel vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	35
13.4. Az adatváltozás bejelentése	35
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	36
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA	36
1. SZÁMÚ MELLÉKLET	37
2. SZÁMÚ MELLÉKLET	41
3. SZÁMÚ MELLÉKLET	42
4. SZÁMÚ MELLÉKLET	45

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: NETregator Kft. (továbbiakban: **szolgáltató**)

A szolgáltató címe: 1107 Budapest, Fertő utca 8.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Cím: 1107 Budapest, Fertő utca 8.

Nyitvatartási idő: munkanapokon 9:00 – 16:00

Telefonszám: +36 (1) 881-6501

E-mail cím: ugyfelszolgalat@netregator.hu

Weboldal: <https://www.netregator.hu>

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefonon: +36 (1) 881-6501

E-mailben: ugyfelszolgalat@netregator.hu

Személyesen: 1107 Budapest, Fertő utca 8.

1.4. Általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a szolgáltató honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Előfizető kérésére szolgáltató a szerződés írásban történő megkötése előtt az ÁSZF-et előfizetőnek elektronikus úton díjmentesen megküldi vagy azt előfizető személyesen szolgáltató ügyfélszolgálatán megtekintheti.

1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH)

Ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefonszám: +36 (1) 468-0673

E-mail cím: info@nmhh.hu

Honlap: <http://www.nmhh.hu>

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:

Cím: 1088 Budapest, József körút 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.

Telefonszám: +36 (1) 459-4800

E-mail cím: budapest@bfkh.gov.hu

Honlap: <http://www.nfh.hu>

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Ajánlattétel (megrendelés)

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot (megrendelés) a leendő előfizetőnek (megrendelő) vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, a szolgáltatónak címezve (elektronikus levélben, telefonon, személyesen).

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

- a) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének címét
- b) az igényelt szolgáltatási csomag nevét vagy a szolgáltatás paramétereit
- c) az előfizetői szerződés időtartamát
- d) a számlaküldés módját
- e) a választott díjfizetési módot és gyakoriságot

A természetes személy megrendelő ezen túl nyilatkozni köteles, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az utóbbi, úgy a szolgáltató Üzleti előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je alkalmazandó.

A megrendelő a megrendelés szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valósága tekintetében megrendelőt büntetőjogi felelősség terheli.

A megrendelő által eljuttatott megrendelést a szolgáltató a megrendelés teljesíthetősége érdekében megvizsgálja és amennyiben a megrendelés az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató felkéri megrendelőt megrendelése kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan megrendelésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a megrendelés időpontjának.

2.1.2. A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – ha az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti a felhasználót arról, hogy

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

2.1.3. A megrendelés elutasítása

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, amennyiben

- a) a megrendelés műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható
- b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan
- c) a megrendelőnek a szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 hónapon belül mondták fel.

2.1.4. Az előfizetői szerződés létrejötte

A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

Az előfizetői szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses nyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával (mind hagyományos, mind pedig elektronikus aláírással)
- b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése időpontjában
- c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató nem tudja a fenti 2.1.1 pontban meghatározott időpontig biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, azzal, hogy amennyiben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik
- d) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- a) előfizető neve, születési neve
- b) előfizető lakcíme
- c) előfizető anyja születési neve
- d) előfizető születési helye, ideje
- e) előfizető telefonszáma
- f) előfizető e-mail címe
- g) számlaküldési cím / e-mail cím
- h) számlázási cím
- i) postázási név, cím

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

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogad.

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

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe, az 1. sz. mellékletben meghatározott földrajzi korlátok között. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

2.4. A teljesítés megkezdésére vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásnak időpontja, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

- a) A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 8 napos határidőn belül vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megkezdheti a szolgáltatás nyújtását.
- b) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az a) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.
- c) Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.
- d) Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

2.5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

A szolgáltató az ajánlatokat az ÁSZF 2.1.1. pontjában meghatározottak szerint kezeli és veszi nyilvántartásba.

A megrendelést követően bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét vagy a szolgáltatónak korábban bejelentett adatait érinti, a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján internet- és adathálózáti szolgáltatások nyújtását vállalja. Az egyes szolgáltatások leírását az I. számú melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait az 1. számú melléklet tartalmazza.

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

Szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az ÁSZF I. számú melléklete határozza meg. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlan és biztonságos üzemeltetéséért (ideértve azt is, hogy az eszköz védett legyen a különféle informatikai biztonsági kockázatokkal szemben).

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 követelményeinek célértékei

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel, az 1. számú melléklet tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.

4.2. A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése

A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

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

Amennyiben a hálózat integritását vagy a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető incidens során előkerül egy korábban fel nem ismert biztonsági kockázat, a szolgáltató a lehető leghamarabb tájékoztatja erről az előfizetőt, a weboldalán keresztül. Az információ tartalmazza az új biztonsági kockázat részleteit, az előfizető által hozható védelmi intézkedéseket és azok esetleges költségeit. Az előfizetőnek ezért az információért nem kell fizetnie. A szolgáltató által biztosított tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a hálózat integritásának és a szolgáltatás szokásos biztonsági szintjének helyreállítása érdekében szükséges lépések megtételének kötelezettsége alól.

Előre nem látható és nem elkerülhető külső tényezők (vis maior) esetén, amelyek veszélyeztetik a biztonságot és befolyásolják a hálózat integritását, a szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást az ÁSZF 5.1 (b) pontjában foglaltak szerint.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést illeszthet az előfizetői hozzáférési pontjához, amely nem veszélyezteteti vagy zavarja a szolgáltató hálózatának szabályszerű működését, és rendelkezik a szükséges megfelelésig-tanúsítvánnyal. Amennyiben ez a pont nem teljesül, a szolgáltatónak joga van korlátozni a szolgáltatást, valamint felbontani az előfizetői szerződést.

Az előfizető garanciát vállal arra, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz kapcsolt, és tulajdonában vagy karbantartásában álló végberendezés technikai és megbízhatósági jellemzői a működés során eleget tesznek a hatósági előírásokban meghatározott és a szolgáltatás megfelelő minőségű fogadásához szükséges követelményeknek. Az előfizető vállalja a felelősséget a saját tulajdonában vagy karbantartásában lévő vezetékszakasz, hálózat vagy távközlési végberendezés hibáiból, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, vagy a hibaelhárítás hiányos biztosításából származó károkért, amelyeket a szolgáltató vagy harmadik fél szenved el.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a következő esetekben lehetséges:

- a) amennyiben az előfizető legalább 15 nappal előre értesíti a szolgáltatót, a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy karbantartása miatt – feltéve, hogy nem áll rendelkezésre más gazdaságos technikai alternatíva –, mely szünetelés egy naptári hónapon belül nem haladhatja meg az egy napot;
- b) előre nem látható és el nem kerülhető külső ok (vis maior) esetén;
- c) amikor Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (például terrorizmus elleni küzdelem, drogkereskedelem elleni harc) érdekeinek védelme indokolja ezt a jogszabályok szerint.

Amennyiben a szünetelés a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból szükséges – kivéve az ÁSZF-ben szabályozott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, az előfizető nem köteles fizetni a szünetelés ideje alatt. Ha a szünetelés egy hónapon belül meghaladja a 48 órát, a szolgáltatónak vissza kell térítenie az adott hónap előfizetési díját. Nem szükséges a díj visszatérítése, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy mindent megtett a szünetelést kiváltó ok mielőbbi megszüntetése érdekében.

Az előfizető szolgáltatás szüneteltetését írásos kérelemmel kérheti a szolgáltatótól. A szünetelés nem érinti a jogviszony folytonosságát. Ha egy előfizetői szerződés több szolgáltatást tartalmaz, a felek megállapodhatnak abban, hogy a szünetelés csak az előfizető által kért szolgáltatásra vonatkozzon.

Szünetelés legalább 1, legfeljebb 6 hónapos időtartamra igényelhető. A szünetelési díj a havi előfizetési díj 10%-a. A szolgáltató jogosult a szünetelési díjat egy összegben, a szünetelés megrendelése után kiszámlázni. Ha a szünetelést határozott időtartamú előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető kéri, a szerződés időtartama a szünetelés idejével hosszabbodik meg.

A szolgáltató a szünetelési időszak végén visszakapcsolja a szolgáltatást, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. Ha a visszakapcsolás helyszíni beavatkozást igényel, a szolgáltató a 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díjnak megfelelő visszakapcsolási díjat számíthat fel.

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

A szolgáltató jogosult korlátozni az előfizetői szolgáltatást, beleértve a forgalom korlátozását, a szolgáltatás minőségének vagy más jellemzőinek csökkentését az előfizető azonnali értesítése mellett a következő esetekben:

- a) ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (például a Hálózat Használati Irányelvek valamely lényeges előírásának megszegésével), vagy ha a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott az előfizető hozzáférési ponthoz;

- b) ha az előfizető a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíti a szolgáltató hozzájárulása nélkül, vagy hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) ha az előfizetőnek továbbra is esedékes díjtartozása van, miután a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő (legalább 15 nap) eltelt, és nem adott az ÁSZF szerinti vagyoni biztosítékot a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából;
- d) ha a szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető megtevesztette a szolgáltatót a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele során;
- e) a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15. napon a szolgáltató egyenlegközlőt küld az előfizetőnek a megadott e-mail címre. A fizetési határidő lejáratát követő 30. napon fizetési emlékeztető, majd 45. napon fizetési felszólítás kerül kiküldésre az előfizető e-mail címére. A 60. napon korlátozást megelőző fizetési felszólításokat küld a szolgáltató, melyek után, az ÁSZF 5.2 pontjának (c) bekezdése szerint szolgáltatáskorlátozásra kerülhet sor. Ha az előfizető 60 nap után sem rendezte a díjtartozást, a szolgáltató az ÁSZF 10.1.2 pontja szerint követeléskezelő céget vonhat be. A szolgáltatás korlátozása műszakilag kivitelezhető mértékben, a megtevesztés esetét, valamint – ha az előfizető több szolgáltatást vesz igénybe egy egyedi előfizetői szerződés keretében, a (c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

Ha a szolgáltató nem él a felmondási jogával, a 15 napot meghaladó korlátozás után legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti a szolgáltatást, ebben az időszakban díjat nem számít fel. Ha az előfizető megszünteti a korlátozás okát és erről a szolgáltató tudomást szerez, a szolgáltató köteles a korlátozást 48 órán belül megszüntetni. Ha az előfizető a korlátozás megszüntetésekor felmondja a szerződést, vagy a felek megegyeznek a szerződés megszüntetésében, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást a szerződés megszűnéséig fenntartja.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozása idejére a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel, és az 1. sz. mellékletben meghatározott egyszeri visszakapcsolási díjat is felszámíthatja. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 7.4.5 pontja szabályozza.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Amennyiben a szolgáltatás korlátozása meghaladja a 15 napot, és a szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.3.2 pontja szerint, akkor a szolgáltató jogosult a szolgáltatást legfeljebb fél évig szüneteltetni. Ebben az időszakban a szolgáltató nem számíthat fel díjat. Ha a szolgáltatás felfüggesztésének oka továbbra is fennáll, a szolgáltató a felfüggesztés végén 15 napos felmondási idővel felmondhatja az előfizetői szerződést.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy legalább 15 napos felmondási idővel felmondja az előfizetői szerződést és felfüggeszse a szolgáltatást, ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy az előfizető megtevesztette a szolgáltatót a szerződéskötés vagy a szolgáltatás igénybevétele során, különösen a személyes adatokkal kapcsolatosan.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1. Hibabejelentések kezelése

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

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

6.1.2. Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibajelentéstől számított 48 órán belül

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

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

6.1.2.3. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a szolgáltató az előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 18 óra közé eső, 2 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A szolgáltató az előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének

időtartama nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.

6.1.2.4. A szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.2.1 a) pontjában meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A szolgáltató a 6.1.2.1 a) pontjában meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő – így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az előfizetőre. Az előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

6.1.2.5. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a 6.1.2.3 pont szerinti egyeztetés során a szolgáltató által felajánlott időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által felajánlott időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.

6.1.2.6. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a 6.1.2.3 pont szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.

6.1.2.7. 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

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

- a) hibabejelentést tehet (ÁSZF 6.1)
- b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ÁSZF 6.3)
- c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ÁSZF 6.6)
- d) kötbérre lehet jogosult (ÁSZF 6.3 és 7.4)
- e) kártérítésre lehet jogosult (ÁSZF 7.3)
- f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ÁSZF 12.4)

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 7.4-es pontja határozza meg.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF 6.3-as és 6.6-os pontjai határozzák meg.

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

A szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, telefonos,

internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy elektronikus levélben (e-mail) az ugyfelszolgalat@netregator.hu címre küldve.

Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az előfizetőnek küldendő érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a panaszos előfizető nevét, elérhetőségét;
- b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
- c) a panasz részletes leírását, a panaszos előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- d) a szolgáltató nyilatkozatát az előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását;
- f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét;
- g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Amennyiben az előfizető vitatja a szolgáltató által számított díjat, a szolgáltató azonnal nyilvántartásba veszi a bejelentést (díjreklamációt) és 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a reklamáció elfogadásra került-e. A bejelentés vizsgálatáig a szolgáltató nem mondhatja fel az előfizetői szerződést díjfizetés elmúlásztása miatt. Ha az előfizető a díjreklamációt a fizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a szolgáltató 5 napon belül nem utasítja el, akkor a reklamációban érintett díj fizetési határideje a reklamáció vizsgálatának időtartamával hosszabbodik meg.

Ha a szolgáltató helyt ad a díjreklamációnak, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi számlázáskor, egyébként a reklamáció elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető választása szerint jóváírja az előfizető folyószámláján a díjkülönbözetet és a kamatokat, vagy egy összegben visszafizeti azokat. A kamat mértéke, amely az előfizetőt megilleti, azonos azzal a kamattal, amit az előfizetőnek késedelmes díjfizetés esetén kellene fizetnie.

A szolgáltatónak a szerződésszegés miatt kötbért kell fizetnie az előfizetőnek, amit a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésének napjától számított 30 napon belül teljesítenie kell, tájékoztatást adva az előfizetőnek a kötbér mértékéről és a teljesítés módjáról. A szolgáltató részletes számítást küld az előfizetőnek a kötbér meghatározására a kötbérértesítő levélben, hogy az előfizető ellenőrizni tudja a számítás helyességét. A kötbér a szerződésszegő magatartás napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. Az előfizetőnek nincs szüksége bejelentésre a kötbér igényléséhez. A szolgáltató úgy teljesíti a kötbérfizetési kötelezettségét, hogy

- a) a kötbért az előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben megfizeti.

A szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltató rögzíti, és visszakereshető módon kettő évig megőrzi. A szolgáltató az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a szolgáltató az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az előfizető által a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kérhető.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2-es pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.3-as pontja tartalmazza.

6.5. 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

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

központi ügyfélfogadó iroda:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
levélcím:	1376 Budapest, Pf. 997.
telefonszám:	+36 (1) 468-0673
e-mail cím:	info@nmhh.hu
honlap:	http://www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

cím:	1088 Budapest, József körút 6.
levélcím:	1428 Budapest, Pf. 20.
telefonszám:	+36 (1) 459-4800
e-mail cím:	budapest@bfkh.gov.hu
honlap:	http://www.nmhh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

cím:	1026 Budapest, Riadó utca 1-3.
levélcím:	1534 Budapest, Pf. 958.
telefonszám:	+36 (1) 472-8900
e-mail cím:	gvh@gvh.hu
honlap:	http://www.gvh.hu

Budapesti Békéltető Testület

cím: 1016 Budapest, Krisztina körút 99.
levélcím: 1253 Budapest, Pf. 10.
telefonszám: +36 (1) 488-2131
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
honlap: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Média- és Hírközlési Biztos

cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
levélcím: 1433 Budapest, Pf. 198.
telefonszám: +36 (1) 429-8644
honlap: <https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos>

Pesti Központi Kerületi Bíróság

cím: 1055 Budapest, Markó utca 25.
levélcím: 1887 Budapest, Pf. 28.
telefonszám: +36 (1) 354-6000
e-mail cím: pkkb.elnok@birosag.hu

6.6. Az előfizetők értesítése

- a) Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére.
- b) A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- c) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető részére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- d) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- e) A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- f) Az értesítési kötelezettség c) – d) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése – ha azt az ellenérdekű fél vitatja – az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

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

- 7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszere 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, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek,

ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. Díjszabás

Az egyes szolgáltatásokért fizetendő egyszeri és rendszeres díjak, a díjazási időszakokat, díjcsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Az 1. számú melléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

7.1.2. A számla kiállítása

Szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – a tárgyhónap vagy tárgyhónap első napján az esedékes előfizetési és havi díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgyhónapot követő hónap végéig nem kap számlát, azt írásban be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához szükséges adatokkal.

7.1.3. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, szolgáltató jogosult az 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.1.4. Kedvezmények

Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

7.1.5. Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12-es pontja tartalmazza.

7.1.6. Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12-es pontja tartalmazza.

7.1.7. Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.1-es pontja tartalmazza.

7.1.8. Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékes díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.2-es pontja tartalmazza.

7.1.9. Késedelmi kamat

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

7.1.10. Egyéb díjak

Az egyéb díjakat az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

7.1.11. Biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül két alkalommal 15 napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető számláját a következő módokon rendezheti:

- g) az előfizető részéről egyedi banki átutalással;
- h) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással
- i) a szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel

A választott fizetési mód nem érinti a szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által a kártérítési igénnyel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

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

7.4.1. Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben

A 2.4. a) pontban meghatározott vagy a felek megállapodása alapján a 2.4. b) pont szerint vállalt határidő (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után

- 7.4.1.1. az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része;
- 7.4.1.2. az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- 7.4.1.3. előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt 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 fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.2. Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

- 7.4.2.1. A szolgáltató kötbér fizetésre köteles:

- a) az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.3 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig.

- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.4.2.2. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada.

7.4.2.3. A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) összegével egyezik meg a 7.4.2.1. a) pontja szerinti esetben;
- b) négyszerese a 7.4.2.1. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni
- c) nyolcszorosa a 7.4.2.1. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

7.4.3. Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF 12.2.3. pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.4. Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.2.1. pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.5. Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

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

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

A szolgáltató nem nyújt sem helyhez kötött sem nomadikus telefonszolgáltatást.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg. A szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja azok részletes feltételeit. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján vagy ráutaló magatartás esetén az előfizetői hozzáférési pont telepítésének napján lép hatályba és hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A szolgáltatás korlátozásának szabályait az ÁSZF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az ÁSZF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. Számlázási és díjbeszedési célból kezelt adatok

A szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az ÁSZF 2.2 pontja szerinti személyes adatok
- b) a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok
- c) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei
- d) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A fenti adatok a fenti céllal, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig (1 év) kezelhetők.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának

biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a szolgáltatónál rendelkezésre álló fenti adatokat.

A fenti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fent meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyféltájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- 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.

A szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

10.1.2. Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul az ÁSZF 10.1.1. pontban meghatározott, rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybevétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az előfizető adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizető adatait a szolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából, a szolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli.

A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az előfizető hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizetőtől a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az előfizető új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése).

10.1.3. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatszolgáltatás céljából kezelt adatok

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának

biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- b) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A szolgáltató felelős a tárolt adatok, valamint az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért.

A fenti 10.1.1 pont szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében.

10.1.4. Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak, közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

- a) előfizető személyes adatai (nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve/cégneve, cégjegyzékszáma, más nyilvántartási száma, adószáma);
- b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy
- b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy

- c) az igénylő (megrendelő), illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megfélemsztette vagy a megfélemsztására törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- d) az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- e) az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

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

Az elektronikus hírközlő berendezéseket a szolgáltató oly módon választja ki és működteti, hogy a személyes adatok kezelése csak akkor lehetséges, amennyiben ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht. által definiált egyéb célok eléréséhez nélkülözhetetlen. Ha a szolgáltató kezelés alatt álló személyes adat nem törvényes célból kerül kezelésre, azt a szolgáltató az adatkezelés megismerése után azonnal eltávolítja.

Az előfizetők és felhasználók részére a szolgáltató lehetővé teszi, hogy a hírközlési szolgáltatás használata előtt és alatt bármikor megismerjék, mely személyes adatokat és milyen célból kezeli a szolgáltató. Az előfizetők és felhasználók jogosultak arra, hogy a szolgáltatótól az esetleges hibás személyes adatok korrekcióját kérjék.

A szolgáltató technikai és szervezeti intézkedések segítségével biztosítja a továbbított kommunikáció és a hozzá kapcsolódó forgalmi adatok jogtalan megfigyelésének, tárolásának és lehallgatásának megakadályozását, valamint a jogosulatlan vagy véletlen hozzáférés megelőzését (kommunikáció bizalmassága). A szolgáltató a hírközlő eszközöket úgy választja ki és működteti, hogy a kommunikáció bizalmasságát garantálni tudja. A továbbított kommunikációk tartalmát a szolgáltató csak abban az esetben ismerheti meg és tárolhatja, ha ez a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlen.

Az előfizető vagy a felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak a felhasználó vagy az előfizető teljes körű, az adatkezelés céljára is kiterjedő tájékoztatást követő hozzájárulása alapján lehet adatokat tárolni, vagy a tárolt adatokhoz hozzáférni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy jogosulatlan hozzáférés esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a alapján azonnal jelentést tesz az NMHH-hoz. Ha a személyes adatok sérelme várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, a szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

10.3. A személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Az Európa Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 vagy GDPR)

4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó szabályokról

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatkezelési tájékoztatója, mely elérhető a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

11.1. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy vonatkozásukban a jelen, egyéni előfizetőkre vonatkozó

ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Amennyiben a kis- és középvállalkozásnak minősülő megrendelő nem kéri írásban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, úgy a szolgáltató üzleti ÁSZF-je lesz alkalmazandó az előfizetői szerződése vonatkozásában.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejárta előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei

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

12.1.1. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszer díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj) az előfizetői szerződés időtartama megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatás minőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződést egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

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

12.2.1. Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot; vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetelhet. Ha szünetelés történik, akkor a szünetelés időszakára a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

12.2.2. Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

12.2.3. Változás az előfizető személyében (átírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve amennyiben a szolgáltató az átírási kérelem

teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Szolgáltatói rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

12.3.2. Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) 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;
- b) 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;
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 7.1.14 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6

hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Előfizetői rendes felmondás

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

Határozott idejű szerződés esetén, ha az előfizető a határozott időtartam alatt a szerződést rendes felmondással megszünteti, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje 8 nap.

Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetet /leszerelés/, valamint a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtti rendes felmondás esetét).

Amennyiben előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt mondja fel rendes felmondással az előfizetői szerződést, szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatosan felmerült költségeket előfizető részére kiszámlázni (kiszállási díj, műszaki felmérés és létesítés költsége, anyagköltség).

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtétele, vagy megküldésének napja és az attól számított harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti. A felmondás azzal a nappal tekintendő megküldöttnek, melyen szolgáltató azt kézhez vette.

12.4.2. Rendkívüli felmondás az előfizető részéről

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

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

12.4.2.2. A 12.4.2.1 pont szerinti határozott idejű előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést a 12.4.2.1 pont bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó

arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

12.4.2.3. Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

- a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több, mint 30 napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;
- b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 napon belül nem orvosolja;
- c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
- d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 napon belül sem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- d) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető az ÁSZF fenti 12.1.2. pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

12.5.1. Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

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 akaratával - 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, számlalevél hiányában írásban, postai úton 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. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető az előfizetői szerződést az alábbiak miatt mondta fel:

- a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudta elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.1.2. pontjába ütközően módosítja.

A határozott idejű előfizetői szerződés az a) - c) pontokban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.6. Általános szabályok

Az előfizetői szerződés felmondását írásban kell közölni a másik féllel. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

12.7. Leszerelés

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a

szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket a fenti határidő alatt nem adja vissza, illetve a szolgáltató értesítésének kézhezvételét követő 30 naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni. Az előfizetőt az általa megadott adatok valósága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles az ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Hálózat használati irányelvek betartására.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elvesztése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.

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

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (<https://www.netregator.hu/internetes-gyermekevedelmi-torveny>) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató (<https://www.netregator.hu/internetes-gyermekevedelmi-torveny>) és az NMHH (<http://nmhh.hu/kerekasztal>) honlapján.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása

A szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

1. számú melléklet

Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai

Vezetékes internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan előfizetési csomagok vehetők igénybe.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver:

Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver:

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100/1000 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a Szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik. Előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Egyedi feltételek:

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet Szolgáltató ingyenesen biztosít. Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

Az előfizetői hozzáférési pont helye:

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai:

A szolgáltatást kizárólag Budapest, Budaörs, Budakalász, Üröm településen biztosítjuk saját hálózaton kiépített végpontok esetén.

A szolgáltatás minőségi célértékei:

Díjcsomag neve:	NetRx10
Letöltési sebesség:	10 Mbps
Feltöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált letöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált belföldi letöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált nemzetközi letöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált feltöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált belföldi feltöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált nemzetközi feltöltési sebesség:	10 Mbps

Díjcsomag neve:	NetRx50
Letöltési sebesség:	50 Mbps
Feltöltési sebesség:	50 Mbps
Garantált letöltési sebesség:	50 Mbps
Garantált belföldi letöltési sebesség:	50 Mbps
Garantált nemzetközi letöltési sebesség:	50 Mbps
Garantált feltöltési sebesség:	50 Mbps
Garantált belföldi feltöltési sebesség:	50 Mbps
Garantált nemzetközi feltöltési sebesség:	50 Mbps

Díjcsomag neve:	NetRx100
Letöltési sebesség:	100 Mbps
Feltöltési sebesség:	100 Mbps
Garantált letöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált belföldi letöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált nemzetközi letöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált feltöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált belföldi feltöltési sebesség:	10 Mbps
Garantált nemzetközi feltöltési sebesség:	10 Mbps

Díjcsomag neve:	NetRx500
Letöltési sebesség:	500 Mbps
Feltöltési sebesség:	500 Mbps
Garantált letöltési sebesség:	400 Mbps
Garantált belföldi letöltési sebesség:	400 Mbps
Garantált nemzetközi letöltési sebesség:	200 Mbps
Garantált feltöltési sebesség:	400 Mbps
Garantált belföldi feltöltési sebesség:	400 Mbps
Garantált nemzetközi feltöltési sebesség:	200 Mbps

Díjcsomag neve:	NetRx1000
Letöltési sebesség:	1000 Mbps
Feltöltési sebesség:	1000 Mbps
Garantált letöltési sebesség:	700 Mbps
Garantált belföldi letöltési sebesség:	700 Mbps
Garantált nemzetközi letöltési sebesség:	500 Mbps
Garantált feltöltési sebesség:	700 Mbps
Garantált belföldi feltöltési sebesség:	700 Mbps
Garantált nemzetközi feltöltési sebesség:	500 Mbps

Díjcsomag neve:	NetRxSPEC
Letöltési sebesség:	Egyedi*
Feltöltési sebesség:	Egyedi*
Garantált letöltési sebesség:	Egyedi*
Garantált belföldi letöltési sebesség:	Egyedi*
Garantált nemzetközi letöltési sebesség:	Egyedi*
Garantált feltöltési sebesség:	Egyedi*
Garantált belföldi feltöltési sebesség:	Egyedi*
Garantált nemzetközi feltöltési sebesség:	Egyedi*

* Ügyfél által választott egyedi sebesség, melynek maximális értékeit a helyszíni bejárás után tudja szolgáltató meghatározni.

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltételek (amennyiben előfizető nem igényel mást):

Csomagban foglalt adatforgalom:	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése:	nem értelmezhető
Hűségidő:	1 év
Szüneteltethetőség:	igen
FIX IP cím:	1 db (igény esetén)
Saját eszközök közötti internetmegosztás:	engedélyezett
Web-böngészés:	igen
VoIP / VPN:	igen
Chat alkalmazások:	igen
Közösségi oldalak:	igen
Fájlcserélő alkalmazások:	igen
Videómegosztó alkalmazások:	igen
Online TV:	igen
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás:	99%
Csomagvesztés:	<1%
Hibajavítás megkezdésének ideje:	24 órán belül
Hibajavítás ideje:	hibajavítás megkezdésétől számított 72

Listaárak:

Az listaárak tartalmazzák az 5%-os áfát. Az aktuális egyedi, akciós árakról tájékoztatás a weboldalon (<https://www.netregator.hu>) található.

Szolgáltatási csomag megnevezése	Bruttó havidíj
NetRx10 Vezetékes internet szolgáltatás	47.250 Ft
NetRx50 Vezetékes internet szolgáltatás	81.900 Ft
NetRx100 Vezetékes internet szolgáltatás	141.750 Ft
NetRx500 Vezetékes internet szolgáltatás	388.500 Ft
NetRx1000 Vezetékes internet szolgáltatás	567.000 Ft
NetRxSPEC Vezetékes internet szolgáltatás	4.200 Ft / Mbps*
Telepítési díj	egyeti felmérés alapján

*Letöltési vagy feltöltési sebesség (amelyik a nagyobb) alapján számítandó.

Egyéb díjak	Bruttó egyszeri díj
ÁSZF nyomtatott formában történő rendelkezésre bocsátása	2.540 Ft
Kiszállási díj (Budapest)	9.000 Ft
Kiszállási díj (vidék)	254 Ft / km
Technikusi óradíj	15.000 Ft
Mérnöki óradíj	32.000 Ft
FIX IP cím (az alap 1 db ingyenesen felül)	5.080 Ft
Visszkapcsolási díj	5.080 Ft
Előfizető változás esetén a szerződés átírásának díja	10.160 Ft

2. számú melléklet

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték
a 12 §. (1) bekezdés a) az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont;	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a - csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó - hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításaig eltelt;	72 óra
a 12 §. (1) bekezdés b) a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	1 db
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	90%

3. számú melléklet

Hálózati használati irányelvek

A NETregator Kft. internetszolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek a szolgáltatás használata során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatián való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmélők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.
8. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
9. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatián keresztül ér el.
10. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

11. Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.
12. Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybevételével.
13. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
14. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
15. Az Irányelvek (más szó) megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.
16. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
17. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).
18. A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.
19. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között 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 (pl. elektronikus kereskedelmi törvény).
20. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a előző pontban (ezt értelemszerűen át kell írni) leírt módon reklámozni.
21. Tilos hamisítani, illetve megtévesztés céljából a levél fejlécét megváltoztatni vagy törölni. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.
22. Tilos 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).
23. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

24. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe (helyett valami) ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

25. Nyílt rekurzív névszerver létesítése

Előfizető vállalja, hogy amennyiben saját névszerver üzemeltetést kíván végezni, annak technikai hátterét biztosító személyzet ismeri a globális domain név rendszert. Az üzemeltetést pedig oly módon végzi, hogy az még gondatlanságból se veszélyeztesse az internet hálózat számára fontos globális rendszer működőképességét. Ilyen veszélyforrás a nyílt (azaz bárki számára szabadon használható) rekurzív névszerver (Open Recursive DNS) üzemeltetése, amely lehetővé teszi az esetleges támadók számára harmadik személy szolgáltatásának lebénítását (DoS). Ez még inkább igaz abban az esetben, ha az így létrehozott szerver DNSSEC lekérdezéseket is képes végezni. Ezért előfizetőnek biztosítani kell, hogy nyílt rekurzív névfeloldás szolgáltatást a fenti technikai ismeret birtokában csak akkor üzemeltet, ha garantálni tudja, hogy a támadó jelleggel érkező kérések kiszűrésére eljárást alkalmaz, és kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosít az ilyen támadások esetére, ezeket a kéréseket pedig soron kívül orvosolja. Ezen kívül ilyen szándékról a szolgáltatót előre értesíti és vele folyamatosan és szorosan együttműködik az üzemeltetés alatt.

4. számú melléklet

Adatkezelési tájékoztató

1. Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

Név: NETregator Kft.
Székhely: 1107 Budapest, Fertő utca 8.
Cégjegyzékszám: 01-09-351680
Adószám: 22706278-2-42
E-mail cím: gdpr@netregator.hu
Honlap: <https://www.netregator.hu>

2. Tájékoztató tartalma és célja

A jelen adatkezelési szabályzat és tájékoztató (a továbbiakban az Adatkezelési Tájékoztató) összefoglalja, hogy az Adatkezelő az általa üzemeltetett <https://acetelecom.hu/> címen elérhető weboldal (a továbbiakban a Weboldal) felhasználóinak, valamint az Adatkezelővel szerződéses jogviszonyban állók (a továbbiakban Felhasználó, Előfizető vagy Ön) személyes adatait hogyan és mire gyűjti, használja fel és hogyan védi. A jelen Adatkezelési Tájékoztató csak természetes személyek személyes adatainak kezelésére terjed ki.

Az Adatkezelési Tájékoztató meghatározza:

- az adatkezelő személyét,
- a Felhasználó / Előfizető Adatkezelő által kezelt személyes adatainak körét,
- az adatok kezelésének jogalapját,
- az adatkezelés módját,
- az adatkezelés célját,
- az adatkezelés idejét, továbbá
- az adatvédelem és az adatbiztonság követelményeit és
- a Felhasználói jogérvényesítés módjait.

3. Az adatkezelés elsődleges alapjául szolgáló jogszabályok

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) 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 vagy GDPR) – jelen tájékoztatás annak 13. cikke alapján történik
- Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotörvény)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről („Eker törvény”)

4. Módosítás

Az Adatkezelő a jelen Adatkezelési Tájékoztatót egyoldalúan módosíthatja. A módosítás előtt azonban tájékoztatja Előfizetőit a módosításról úgy, hogy hirdetmény formájában a Weboldalon közzéteszi a módosított Adatkezelési Tájékoztatót legkésőbb annak 2 hatálybalépése előtti ötödik (5.) napon, illetve a regisztrált Felhasználóknak a megadott email címére is elküldi. Önnek ahhoz,

hogyan a módosításról tudomást szerezzen és át tudja tekinteni azt, rendelkeznie kell internet hozzáféréssel és a Weboldalt, illetve a megadott email postaládáját rendszeresen ellenőriznie kell.

5. Felhasználók köre, kiskorú felhasználók

A jelen adatkezelési tájékoztató a papír alapon, e-mailben vagy egyéb módon megrendelést leadókra vonatkozik.

Kiskorú felhasználókra vonatkozó speciális rendelkezések:

Szolgáltató semmilyen szolgáltatását nem rendelheti meg 18. életévét még be nem töltött gyermek. A gyermek nevében a törvényes képviselője tud Megrendelést leadni. A jelen szakasz vonatkozik a cselekvőképességet korlátozó gondnokság alatt állókra is.

6. Mit jelent, ha Ön elfogadja az Adatkezelési Tájékoztatót

Amennyiben Ön papír alapon, e-mailben vagy egyéb módon ad le Megrendelést, Ön hozzájárul adatainak az Adatkezelési Tájékoztatóban leírtaknak megfelelően történő kezeléséhez.

7. Adatkezelések

A Felhasználók személyes adatainak a védelmével kapcsolatos előírások kizárólag a természetes személyekre („magánszemélyekre”) vonatkoznak, mert ilyenek kizárólag velük kapcsolatban értelmezhetőek, ezért jelen Adatkezelési Tájékoztató kizárólag természetes személyek személyes adatainak kezelésére terjed ki.

7.1. Szolgáltatás megrendeléséhez és előfizetés igénybevételéhez, online ügyfélszolgálathoz kapcsolódó adatkezelés

A szolgáltatás megrendelést leadó Előfizetők adatainak kezelése.

Az adatkezelés célja, hogy az Előfizető megrendelését feldolgozzuk és teljesíteni tudjuk, illetve biztosítsuk az Előfizetőnek a megrendelt szolgáltatást, előfizetéssel kapcsolatos ügyintézését.

Az adatok megadása a megrendelésre vonatkozó szerződés megkötésének és fenntartásának feltétele, a megrendeléshez kötelező az adatok megadása. Amennyiben nem adja meg az adatokat, nem tudjuk megrendelését feldolgozni.

Az adatokat az alább meghatározott időtartam elteltével automatikusan töröljük.

Megrendelésnél kezelt adatok (ÁSZF szerint kötelezően megadandóak):

- Előfizető neve
- Előfizető címe
- Előfizető telefonszáma
- Előfizető e-mail címe
- Előfizető személyazonosító okmányának száma
- Pénzügyi és technikai kapcsolattartó neve, címe, telefonszáma, email címe
- Magánelőfizető esetén Előfizető születési ideje, helye, anyja neve.

Az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés a Szolgáltatások igénybevételére kötött ÁSZF / Megrendelések teljesítéséhez szükséges vagy az ÁSZF / Megrendelések megkötését megelőzően az Ön kérésére történő lépések megtételéhez. (Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) b) pontja)

Az adatok kezelésének időtartama:

Az előfizető szerződés megszűnésétől számított 5 évig kezeljük az adatait, tekintettel arra, hogy ennyi időn belül merülhet fel a Megrendeléssel kapcsolatos polgári jogi igény, így az adatok visszakéreshetők maradnak.

Az adatok átadása, továbbítása:

Az Adatkezelő könyvelését végző partnere számára, valamint a telepítést végző alvállalkozó számára.

7.2. Számlázáshoz kapcsolódó adatkezelés**Fizetési kötelezettséggel járó szolgáltatásra Megrendelést leadó Előfizetők adatainak kezelése.**

Az adatkezelés célja a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatok nyilvántartása.

Az adatok megadása jogszabályi kötelezettségen alapul, azok megadása kötelező. Ha Ön nem adja meg ezeket, az adatokat, nem tudjuk a Megrendelését feldolgozni.

Ezeknek az adatoknak a törlése a törvényi határidő lejártával automatikus, a határidő lejárt előtt pedig nem lehetséges.

Számlázáskor kezelt adatok:

A könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokon kötelezően szereplő adatok:

- Előfizető neve
- Előfizető címe

Az adatkezelés jogalapja:

Az adatok kezelésének jogalapja az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1)-(2) bekezdései alapján (Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) c) pontja).

Az adatok kezelésének időtartama:

A kiállításától számított 8 évig.

Az adatok átadása, továbbítása:

Az Adatkezelő könyvelését végző partnere számára.

7.3. Panaszkezeléshez, ügyfélszolgálati ügyintézéshez kapcsolódó adatkezelés**Panaszt benyújtó vagy ügyfélszolgálatot igénybe vevő incidenst bejelentő, alternatív vitarendezési fórumot igénybe vevő Előfizetők adatainak kezelése.**

Az adatkezelés célja az Ön és megrendelésének, ügyének beazonosítása, a panaszok, ügyek kivizsgálása, megoldása és a kapcsolódó eljárások lebonyolítása.

Az adatok megadása jogszabályi kötelezettségen alapul, azok megadása kötelező a panasz felvételéhez, amennyiben Ön nem adja meg ezeket az adatokat, nem tudjuk felvenni a panaszát, elintézni az ügyét.

Az adatok törlése a törvényi határidő lejártával automatikus, a határidő lejárta előtt pedig nem lehetséges.

Panaszkezeléskor kezelt adatok:

Panaszkezelési jegyzőkönyv adatai:

- panaszt benyújtó neve
- panaszt benyújtó címe
- panaszt benyújtó telefonszáma
- panaszt benyújtó e-mail címe

Incidenst bejelentőknél kezelt adatok:

- panaszt benyújtó neve
- panaszt benyújtó címe
- panaszt benyújtó telefonszáma
- panaszt benyújtó e-mail címe

Az adatkezelés jogalapja:

Az adatok kezelésének jogalapja az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7) bekezdése alapján (Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) c) pontja).

Az adatok kezelésének időtartama:

Panaszok esetén a jegyzőkönyvek kiállításától számított 5 évig (jogszabályi határidő).

Az adatok átadása, továbbítása:

Internetes hiba esetén a hibát kijavító alvállalkozónak.

8. Az adatokhoz való hozzáférés, adatbiztonsági intézkedések

Az Adatkezelő az Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 32. cikkének megfelelően mindent megtesz annak érdekében, hogy gondoskodjon az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Általános adatvédelmi rendelet, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az Adatkezelő a megfelelő szintű adatbiztonságot a következő módon garantálja:

Ilyenek többek között, de nem kizárólagosan (i) biztonságos technikai környezetben tároljuk a Előfizető adatait, azokat a nyilvánosság számára nem tesszük elérhetővé (ii) a Előfizetők adataihoz csak megfelelő azonosítás után férhetnek hozzá a jelen pontban alább megjelölt munkatársak, és csak ők (iii) TLS titkosított adatátvitelt használunk, (iv) az adatok kezelésénél https protokollt használ az Adatkezelő, így titkosított kapcsolaton keresztül kommunikál a Előfizető és szerver; (v) a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhetik a személyes adatokat; (vi) álnevesítés; (vii) az adatok továbbításánál a Nyilvántartó felé titkosítást használunk; (viii) jogai gyakorlása előtt ellenőrizzük az érintettek (az Ön) személyazonosságát, ezzel is védve a személyes adatok biztonságát, hogy azok ne kerüljenek illetéktelenekhez.

Az Ön Adatkezelő által kezelt személyes adataihoz az Adatkezelő szervezetén belül a Szolgáltató alkalmazottai és az adatfeldolgozók alkalmazásában álló munkavállalók férhetnek hozzá a megfelelő belső szabályzatok szerint.

Adatokkal kapcsolatos incidens: Amennyiben az Ön adataival kapcsolatos incidens történik, az Adatkezelő a tudomásszerzés után mindent megtesz a kockázatok csökkentése érdekében. Amennyiben az Ön adataival kapcsolatos olyan esemény történik, ami az Adatkezelő (vagy az adatfeldolgozója) által megtett védelmi intézkedések ellenére valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Ön jogaira és szabadságaira nézve, erről az eseményről késedelem nélkül ingyenesen tájékoztatjuk Önt és az illetékes hatóságot.

9. Profilalkotás

Szolgáltató honlapjának látogatottsági adatait a Google, Inc. („Google”) által nyújtott Google Analitika („Google Analytics”) webanalitikai szolgáltatás igénybevételével méri az Adatkezelő. A Google Analytics főleg belső cookie-k alapján állít össze jelentést a Google Analytics-ügyfelek webhelyein tapasztalt felhasználói interakciókról. A Google Analytics Hirdetési funkciói a Googlehirdetési cookie-k segítségével aktiválhatók – például a remarketing – a Google Display Hálózat olyan termékeire vonatkozóan, mint például az AdWords. Minden számítógép és eszköz, amely az internethez kapcsolódik, egyedi számot kap, ezt nevezzük IP-címnek (internetprotokoll-cím). Az ilyen számokat országok szerinti blokkokban osztják ki, egy IP-cím gyakran felhasználható annak az országnak, államnak/megyének és városnak az azonosítására, ahonnan a számítógép az internetre kapcsolódik. Mivel az internet működési elve miatt a webhelyek IP-címeket használnak, ezért a webhelyek tulajdonosai megismerhetik felhasználóik IP-címét még abban az esetben is, ha nem használják a Google Analytics szolgáltatást. A Google Analytics azonban csak azért gyűjti a webhely felhasználóinak az IP-címét, hogy megóvja a szolgáltatás biztonságát, illetve, hogy a webhelytulajdonosok képet alkothassanak arról, hogy látogatóik a világ mely tájáról érkeznek (ezt „IP szerinti földrajzi hely-meghatározásnak” is nevezik). A Google az adatokat a hagyományos fájlrendszerek vagy adatbázisok helyett teljesítményre optimalizált, kódolt formátumban tárolja. Az adatokat a hozzáférés megnehezítése és a redundancia miatt több fizikai és logikai kötetten osztja el, hogy így elejét vegye az adatokkal való visszaélésnek. A Google alkalmazásai több helyre elosztott környezetben futnak. Az egyes ügyfelek adatait nem egyetlen gépen vagy gépcsoporton elkülönítve tartja, hanem a Google összes ügyfelének adatait (ügyfelek, vállalkozások, sőt a Google saját adatait) vegyesen, a Google számos homogén gépéből álló és a Google adatközpontjaiban elhelyezett, megosztott infrastruktúrában szétosztva tárolja. A Google adatvédelmi elveiről bővebb információ itt olvasható: <https://policies.google.com/privacy?hl=hu>. Lehetősége van arra is, hogy leiratkozzon a Google Analytics nyomon követéséről a jövőben, amennyiben letölti a Google Analytics Opt-out Browser Addon alkalmazást és azt telepíti a jelenlegi böngészőjéhez: tools.google.com/dlpage/gaoptout. Bővebben: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=hu>

10. Előfizetők jogai, jogérvényesítési lehetőségek

Előfizetők az alábbiakat kérhetik az Adatkezelő által kezelt személyes adataikkal kapcsolatban:

- hozzáférhetnek a Szolgáltató által kezelt adataikhoz
- helyesbítést kérhetnek
- kérhetik az adataik törlését
- az adatkezelést korlátozhatják
- hordozhatják a Szolgáltató által kezelt adatokat
- tiltakozhatnak az adatok kezelése ellen

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a kérelme nyomán hozott intézkedésekről, vagy az intézkedés elmaradásának okairól. Ha a kérelem összetett, vagy nagyszámú kérelem érkezik, a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg. A tájékoztatás és az intézkedés díjmentes, kivéve az egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó kéréseket. Ezekben az esetekben ésszerű díjat számolunk fel, vagy megtagadjuk a kért intézkedést.

A kérelem kapcsán a személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információkat kérhetünk Öntől. Az Ön általunk kezelt 10 személyes adatainak másolata is első esetben ingyenes, a további másolatokért az adminisztratív költségekkel megegyező díjat kérünk.

Az intézkedésünkkel kapcsolatban Ön panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, illetve élhet bírósági jogorvoslati jogával is.

Ön a következő információkhoz férhet hozzá az Ön személyes adatainak kezelésével kapcsolatban:

- milyen adatokat kezelünk Önről
- milyen célból kezeljük az Ön adatait
- meddig kezeljük az adatokat
- kik kapták meg vagy fogják megkapni az Ön személyes adatait
- EU-n kívüli vagy nemzetközi adatkezelésnél az adatkezelés garanciái
- ha nem nekünk adta meg az adatait, akkor kitől kaptuk meg azokat
- automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, az alkalmazott logikára vonatkozó információk, az adatkezelés jelentősége, és Önre vonatkozó következményei
- az Ön jogai és jogorvoslati lehetősége az adatkezeléssel kapcsolatban.

Helyesbítés: Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Törlés: Ön kérheti az Adatkezelőtől a személyes adatainak törlését, ha:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy kezeltük
- Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jögalapja
- Ön tiltakozik az adatkezelések ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre
- a személyes adatokat jogellenesen kezeltük
- a jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell az adatokat

- közvetlenül gyermekeknek kínált szolgáltatások vonatkozásában.

Elfeledtetés: Ha a fentiek értelmében Ön kérheti az adatainak törlését, és az Ön személyes adatát nyilvánosságra hoztuk, akkor megteesszük a tőlünk elvárható intézkedéseket annak érdekében, hogy tájékoztassuk az adatokat kezelő más adatkezelőket arról, hogy Ön kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Felhívjuk figyelmét, hogy nem tudjuk teljesíteni törlési kérelmét, ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek az adatok, vagy ezzel korlátoznánk a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jogot, vagy a ránk vonatkozó jogszabályi kötelezettség (illetve közérdek, tudományos, kutatási vagy statisztikai cél) a törlési kéréssel ellentétes kötelezettséget ír elő számunkra.

Korlátozás: A korlátozás azt jelenti, hogy az ilyen személyes adatokat csak tárolhatjuk, illetve csak az Ön hozzájárulásával kezelhetjük (kivéve a jogi igények előterjesztését, érvényesítését vagy védelmét, más személyek jogainak védelmét vagy a fontos közérdeket). Ön jogosult kérni az adatai kezelésének korlátozását, ha

- Ön szerint nem pontosak az adatok, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely alatt ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát
- az adatkezelés jogellenes, azonban Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását
- nekünk már nincs szükségünk a személyes adatokra, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez
- ha Ön tiltakozik az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a mi jogos indokaink elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben

A helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról mindazokat tájékoztatjuk, akikkel közöltük a személyes adatokat, kivéve, ha ez lehetetlen vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az ilyen címzettek listáját Ön – kérésére - megkaphatja.

Adatok hordozhatósága: Önnek joga van arra, hogy a mi rendelkezésünkre bocsátott személyes adatait megkapja, illetve, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, ha az adatkezelés az Ön hozzájárulásán, vagy szerződés teljesítésén alapul és automatizált módon történik. A hordozás nem sértheti mások jogait és szabadságait, vagy a törléshez (elfeledtetéshez) való jogot.

Ön kérheti azt is, hogy az Adatkezelő a személyes adatokat közvetlenül továbbítsa az új szolgáltatónak, ha ez technikailag megvalósítható.

Tiltakozás: Ön minden olyan adatkezelés okán tiltakozhat, amely az Adatkezelő jogos érdeke (vagy közérdek) alapján történik. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, mi pedig a tiltakozás után nem kezelhetjük tovább az adatokat.

Profilalkotás: Ön jogosult arra, hogy ne terjedjen ki Önre az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely Önre nézve joghatással járna vagy Önt hasonlóképpen jelentős mértékben érintene. Kivéve, ha Ön és az Adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges, ha Ön kifejezetten hozzájárul ehhez, vagy jogszabály lehetővé teszi a döntést az Ön jogainak, érdekeinek védelme mellett, azonban ekkor Önnek joga van az Adatkezelőtől emberi beavatkozást kérni, álláspontját kifejezni, és a döntéssel szemben kifogást benyújtani.

Jogérvényesítés: Az Előfizető jogérvényesítése az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR), valamint a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) alapján lehetséges. A Felhasználó a jogainak megsértése esetén bírósághoz vagy panasszal a felügyeleti hatósághoz fordulhat.

Panaszt az Ön szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállam felügyeleti hatóságánál nyújthat be, ha Ön szerint a személyes adatok kezelése sérti az Általános Adatvédelmi Rendeletet. A felügyeleti hatóság Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, melynek székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési címe: 1363 Budapest, Pf.: 9., honlapja: www.naih.hu, telefonszáma: +36 (1) 391-1400. A felügyeleti hatóság Önre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben, vagy, ha a hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja Önt a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről, Ön bírósági jogorvoslatra jogosult. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Ha Ön az Általános Adatvédelmi Rendelet megsértésének eredményeként kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az Adatkezelőtől (vagy az adatfeldolgozótól) kártérítésre jogosult. A bírósági eljárást az Adatkezelő (vagy az adatfeldolgozó) tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az Ön szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

Ha az Ön megítélése szerint a személyes adatait az Általános Adatvédelmi Rendeletnek nem megfelelő kezeltük és így megsértettük az Ön jogait, Ön bírósághoz fordulhat a jogsértés miatt. A bírósági eljárást az Adatkezelő (vagy az adatfeldolgozó) tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az Ön szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

A bírósági út igénybevétele természetesen nem zárja ki esetlegesen egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslat igénybevételét.

A sérelemdíj megfizetése iránti, illetve a 30 millió forintot nem meghaladó vagyoni jogi (pl. kártérítés iránti) perek a járásbíróság hatáskörébe tartoznak, a 30 millió forintot meghaladó vagyoni jogi perek pedig a törvényszék hatáskörébe. Az adatkezelő székhelye szerinti bíróság előtt indítható meg a per az általános szabályok szerint, azonban Ön, ha fogyasztónak minősül, választása szerint az Ön belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye szerinti bíróság előtt is megindíthatja a pert. A felügyeleti hatóság elleni per esetén is megindíthatja Ön belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye szerinti bíróság előtt a pert, vagy a szervszékhelye szerinti bíróság előtt is, az Ön választásának megfelelően.

11. Adatkezelőnél kijelölt, adatvédelemért felelős személy

A bírósági út igénybevétele természetesen nem zárja ki esetlegesen egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslat igénybevételét.

Előfizető részére segítséget az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában az Adatkezelőnél az adatvédelemért felelős, kijelölt adatvédelmi felelős/tisztviselő segít az gdpr@netregator.hu e-mail címen keresztül hétfőtől péntekig, 9:00 és 16:00 óra között.

12. Hatályos jog, egyéb rendelkezések

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóra a magyar jog az irányadó.

Amennyiben az Ön országa szerinti hatályos jogszabályok a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltaknál szigorúbb szabályokat rendelnek a felek részére, Ön köteles azoknak eleget tenni. Ön azonban tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Adatkezelő felelősségét a jelen Adatkezelési Tájékoztatóra irányadó jog szerinti jogszabályok alapozzák meg, és felelősségét a vonatkozó jogszabályok és bírósági döntések alapján lehetséges legteljesebb mértékig kizárja a Felhasználó országa szerinti rendelkezések be nem tartásáért.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban szereplő fejezetcímek csupán a tájékoztatást szolgálják, önmagukban nem elegendőek az adatkezelések megértéséhez.

Amennyiben olyan kérdése lenne, melyre a jelen Adatkezelési Tájékoztató nem nyújtott egyértelmű választ, kérjük, írja meg az info@netregator.hu e-mail címre.

Jelen Adatkezelési tájékoztató 2024. február 1. napjától érvényes.