

**DATATRANS INTERNET KFT.**  
**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**  
**ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS,**  
**EZEN BELÜL INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS**  
**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Készült: 2003. december 3.  
Utolsó módosítás: 2020. február 13.  
Érvényes: 2020. április 1.

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség.....</b>	<b>7</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe.....	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek az elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetősége naprakészen megismerhetők.....	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.....	7
1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:.....</b>	<b>8</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5.§ (2) bekezdése szerinti szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	8
2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejötte.....	9
2.1.3. A szerződéskötésre vonatkozó ajánlat elutasítása.....	10
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	10
2.2.1. Előfizetői adatok listája természetes személy előfizető („egyéni előfizető”) esetén.....	10
2.2.2. Előfizetői adatok listája nem természetes személy előfizető („intézményi / üzleti előfizető”) esetén.....	10
2.2.3. Előfizetői adatok listája mindkét előfizetői kör esetén.....	10
2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	11
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 8. § (2) bekezdésben meghatározott felmondás feltételei.....	11
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....</b>	<b>11</b>
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása.....	11
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	11
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	11
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	12
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....	12
<b>4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....</b>	<b>12</b>
4.1. Az Előfizetési szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011.(XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	12
4.1.1. Új hozzáférési pont létesítési idő.....	12
4.1.2. Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje.....	12
4.1.3. Számlapanaszok kivizsgálási és elintézési ideje.....	12
4.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása.....	12
4.1.5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés.....	13
4.1.6. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés.....	13
4.1.7. Garantált le- és feltöltési sebesség.....	13
4.1.8. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése.....	13
4.1.9. A minőségi célértéktől való eltérés.....	13

4.1.10.	Minőségi célérték miatti Előfizetői vita.....	13
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	14
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	14
4.3.1.	Szolgáltatás akadályozása, veszélyeztetése.....	14
4.3.2.	Értesítés a szolgáltatás biztonságának veszélyeztetéséről.....	14
4.3.3.	A szolgáltatás használatával járó veszélyek.....	14
4.3.4.	A szolgáltató által javasolt intézkedések a fenti veszélyek csökkentése érdekében.....	15
4.4.	Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	15
<b>5.</b>	<b>A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</b>	<b>16</b>
5.1.	Az Előfizetési szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	16
5.1.1.	A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés.....	16
5.1.2.	A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szüneteltetés.....	16
5.1.3.	Szüneteltetés az előfizető kérésére.....	16
5.1.4.	Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése.....	16
5.1.5.	Vis major.....	17
5.1.6.	Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama.....	17
5.1.7.	A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei, a díjfizetés mértéke.....	17
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai.....	17
5.2.1.	A Szolgáltató korlátozási joga.....	17
5.2.2.	Az Előfizetési szolgáltatás korlátozásának megszüntetése.....	18
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	18
<b>6.</b>	<b>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>19</b>
6.1.	A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	19
6.1.1.	Hibabejelentő szolgálat.....	19
6.1.2.	A hibabejelentés nyilvántartásba vétele, hibaelhárításra vonatkozó eljárás.....	19
6.1.3.	Hibaelhárítás időtartama.....	20
6.1.4.	A hibabejelentés nyilvántartása.....	21
6.2.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	21
6.2.1.	Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	21
6.2.2.	Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	21
6.2.3.	Kötbér fizetési kötelezettség teljesítése.....	22
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	22
6.3.1.	A hibabejelentő elérhetősége.....	22
6.3.2.	Az előfizetői panaszok intézése.....	22
6.3.3.	Kötbér igények intézése.....	23
6.3.4.	Kötbér fizetési kötelezettség a Szolgáltató részéről.....	23
6.3.5.	A kötbér mértéke a vetítési alap.....	23
6.3.6.	Kártérítési igények intézése.....	23
6.3.7.	Az igények elévülése.....	23
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	23
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése.....	23
6.4.2.	Hibás teljesítés.....	24
6.4.3.	Kártérítés.....	24
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	24

6.6.	<i>Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése.....</i>	<i>24</i>
<b>7.</b>	<b><i>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....</i></b>	<b><i>24</i></b>
7.1.	<i>Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 6/2016. (IX. 30.) NMHH rendelet 3. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végbe- rendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....</i>	<i>24</i>
7.1.1.	<i>Egyszeri díjak.....</i>	<i>24</i>
7.1.2.	<i>Rendszeres díjak.....</i>	<i>24</i>
7.1.3.	<i>Díjazási időszakok.....</i>	<i>25</i>
7.1.4.	<i>Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....</i>	<i>25</i>
7.2.	<i>A különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések.....</i>	<i>25</i>
7.2.1.	<i>A díjfizetés alapja.....</i>	<i>25</i>
7.2.2.	<i>A díjfizetés módja.....</i>	<i>25</i>
7.2.3.	<i>A számla formája.....</i>	<i>25</i>
7.2.4.	<i>Vagyonbiztosíték.....</i>	<i>25</i>
7.3.	<i>A kártérítési eljárás szabályai.....</i>	<i>26</i>
7.4.	<i>Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....</i>	<i>26</i>
<b>8.</b>	<b><i>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....</i></b>	<b><i>26</i></b>
8.1.	<i>A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....</i>	<i>26</i>
8.2.	<i>Az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....</i>	<i>26</i>
8.3.	<i>A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....</i>	<i>26</i>
<b>9.</b>	<b><i>Az előfizetői szerződés időtartama.....</i></b>	<b><i>26</i></b>
9.1.	<i>A szerződés időtartama.....</i>	<i>26</i>
9.1.1.	<i>A határozott idejű szerződés megszűnése.....</i>	<i>26</i>
9.1.2.	<i>A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....</i>	<i>27</i>
9.2.	<i>Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....</i>	<i>27</i>
9.2.1.	<i>Az előfizetői szerződés módosítása.....</i>	<i>27</i>
9.2.2.	<i>Az egyedi előfizetői szerződés módosításának egyes esetei, a szerződés módosítás feltételei.....</i>	<i>27</i>
9.2.3.	<i>A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása.....</i>	<i>27</i>
9.2.4.	<i>A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások.....</i>	<i>27</i>
<b>10.</b>	<b><i>Adatkezelés, adatbiztonság.....</i></b>	<b><i>28</i></b>
10.1.	<i>A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....</i>	<i>28</i>
10.1.1.	<i>Az adatok kezelésének célja, fajtája, jogalapja és időtartama.....</i>	<i>28</i>

10.1.2.	A szolgáltató által kezelt adatok tárolása, esetleges továbbítása, célja.....	29
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	29
10.2.1.	Adatbiztonsági szabályok.....	29
10.2.2.	Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	30
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozat módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen az előfizetői névjegyzékhez, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....</b>	<b>30</b>
11.1.	Előfizetői nyilatkozat.....	30
11.2.	Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat.....	30
11.3.	A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....	31
11.4.	Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....	31
11.5.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás.....	31
11.6.	Tételes számla igénylése.....	31
11.7.	Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....	31
11.8.	Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	31
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....</b>	<b>31</b>
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.....	31
12.1.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződés módosításának esetei.....	31
12.1.2.	Az ÁSZF módosítása.....	32
12.1.3.	Értesítés ÁSZF módosításról.....	32
12.1.4.	Értesítés módja.....	32
12.1.5.	Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződésmódosítás kapcsán.....	32
12.1.6.	Díjmódosítás.....	33
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	33
12.2.1.	Az előfizetői hozzáférési pont változtatása (áthelyezés).....	33
12.2.2.	Számlázási cím módosítása.....	33
12.2.3.	Változás az előfizető személyében (átírás).....	33
12.3.	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	33
12.3.1.	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	33
12.3.2.	Felmondás Előfizető szerződésszegése esetén.....	34
12.3.3.	A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén.....	34
12.3.4.	A Szolgáltatói díj visszatérítésének kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén.....	35
12.3.5.	Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....	35
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	35
12.4.1.	A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	35
12.5.	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnései és feltételeik.....	35
<b>13.</b>	<b>Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....</b>	<b>35</b>
13.1.	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	35
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	35
13.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos kötelezettségek.....	35

13.4. Az adatváltozás bejelentése.....	36
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra használható más szolgáltatások elérhetőségére és használhatóságára vonatkozó tájékoztatás.....	36
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132.§ (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).....	36
16. Mellékletek.....	37
16.1. 1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása.....	37
16.2. 2. számú melléklet: Internet szolgáltatás Előfizetői szerződések.....	41
16.3. 3. számú melléklet: Domain szolgáltatás Előfizetői szerződések.....	47
Igénylőlap a .hu közdomainek alá történő internet domain delegálás igényléséhez.....	47
16.4. 4. számú melléklet: Díjtáblázat.....	51
16.5. 5. számú melléklet: Hálózat használati irányelvek.....	59
16.6. 6. számú melléklet: Szolgáltatások minőségi mutatói.....	61
16.7. 7. számú melléklet: Kivonat a Datrans Internet Kft. Általános Szerződési Feltételeiből.....	62
16.8. 8. számú melléklet: A helyhez kötött vezeték nélküli (rádiós) technológiával nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe (településlista).....	72
16.9. 9. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató.....	73

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Datrans Internet Korlátolt Felelősségű Társaság  
A szolgáltató neve röviden: Datrans Internet Kft.  
Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.  
Postacíme: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.  
Nyilvántartási száma: HBB-8373-15/2003  
Adószáma: 11911894-2-07  
Cégjegyzékszám: 07-09-006932

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

A szolgáltató ügyfélszolgálatának címe: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.  
Az ügyfélszolgálat elérhetősége: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.  
Nyitvatartás  
Személyesen: Hétfő-péntek 8<sup>30</sup>-12<sup>30</sup>, 13<sup>00</sup>-15<sup>30</sup>  
Telefonon elérhető: Hétfő-péntek 8<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>  
Telefon: (22) 505-750  
Mobil: (20) 9980-747  
Fax: (22) 505-753

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

Személyesen nyitvatartási időben: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.  
Telefonon: (22) 505-750  
Ügyeleti telefon ( 8<sup>00</sup>-21<sup>00</sup> ) (20) 9980-747  
Faxon: (22) 505-753  
E-mailben: [info@datrans.hu](mailto:info@datrans.hu)

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.datrans.hu](http://www.datrans.hu)

### 1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthető a szolgáltató <http://www.datrans.hu/> honlapján, valamint az ügyfélszolgálaton.

### 1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Jogvita esetén a felek elsősorban békés és jóhiszemű egyeztetések útján keresnek megoldást. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (1)457-7100 ; Telefax: (1)356-5520  
E-mail: [info@nhh.hu](mailto:info@nhh.hu)  
Web: <http://www.nmhh.hu>

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)**

Elérhetőségek: <http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto>

**Fejér Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Telefon: 22/501-751, 22/501-626

Fax: 22/501-627

E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

**Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefon: 88/564-136

Fax: 88/564-139

Email: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**Székesfehérvári Járásbíróság**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.

Levelezési cím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.

**Békéltető testület**

**Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (FMKIK)**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Tel: 22/510-310 Telefax: 22/510-312

Web: <http://www.fmkik.hu>

**Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

Telefon: (1)4577-141 ; Fax: (1)4577-105

E-mail: [hfjkh@nhh.hu](mailto:hfjkh@nhh.hu)

**Gazdasági Versenyhivatal (GVH)**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1)472-890 ; Fax: (1)472-8905

Web: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5.§ (2) bekezdése szerinti szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### **2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.

Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal a feltétellel, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni annak részletes feltételeit.

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.



A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a nyilatkozatot a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### *2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejötte*

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot az Általános Szerződési Feltételek 16.2. pont 2. sz. mellékletében található Előfizetői Szerződés nyomtatvány kitöltésével lehet megtenni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és az ajánlatot a szolgáltatónak címezve visszaküldeni. Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
- az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
- az előfizetői szerződés időtartama;
- természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;
- az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása;

Bármelyik adat hiányában az igénybejelentő szerződéskötési ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az igénybejelentés (ajánlattétel) időpontjának.

Az ajánlattételt követően a szolgáltató harminc (30) napon belül értesíti az igénybejelentőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely az igénybejelentő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket, ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

- ◆ a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- ◆ b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és ajánlattevő részére való megküldés időpontját,
- ◆ c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

Ha az ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai le-

vélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásul vétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

### **2.1.3. A szerződéskötésre vonatkozó ajánlat elutasítása**

Az igénybejelentő által tett ajánlat elutasításra kerül, amennyiben:

az ajánlat műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy

- ◆ az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- ◆ az igénybejelentőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattevélt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

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

### **2.2.1. Előfizetői adatok listája természetes személy előfizető („egyéni előfizető”) esetén**

- az előfizető neve;
- az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- az előfizető anyja neve, születés kori neve, születési helye és ideje;
- amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselője fenti pontok alatt meghatározott adatait.

### **2.2.2. Előfizetői adatok listája nem természetes személy előfizető („intézményi / üzleti előfizető”) esetén**

- az előfizető cégszerű elnevezése;
- az előfizető székhelye;
- az előfizető cégjegyzékszám;
- az előfizető bankszámlaszám;
- adószám;
- kapcsolattartó személy neve

### **2.2.3. Előfizetői adatok listája mindkét előfizetői kör esetén**

- telefonszám;
- napközbeni elérhetőség;
- kapcsolattartó személy neve; intézményi / üzleti előfizető esetén külön megjelölve az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó;
- számlaküldési cím;
- e-mail azonosító(k): intézményi / üzleti előfizető esetén külön megjelölve az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó;

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

Egyéni előfizető esetén

- ◆ személyigazolvány (az előfizető hozzájárulása esetén);
- ◆ lakcímkártya;
- ◆ amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratokba vagy köziratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.

Intézményi / üzleti előfizető esetén

- ◆ cégkivonat másolata;
- ◆ az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

A fenti adatok szolgáltató általi kezelése, illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik.

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

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai az ÁSZF 16.1 pont 1. számú mellékletében találhatóak. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből, egyedi Előfizetői szerződésből és annak esetleges kiegészítő mellékleteiből áll.

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

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.3. pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni, biztosítani a hálózathoz történő csatlakozást és a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

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

Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett.

## **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### ***3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása***

Az egyes szolgáltatások részletes tartalmi leírása jelen ÁSZF 16.1 pont 1. számú mellékletében találhatóak. Az egyes szolgáltatások közvetített szolgáltatást tartalmaznak.

### ***3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe***

Az internet hozzáférési helyhez kötött vezeték nélküli (rádiós) technológiával nyújtott szolgáltatás földrajzi területét (település listát) a 16.8 pont 8. számú melléklet tartalmazza.

### ***3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás***

A jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatással segélyhívó szolgáltatáshoz való hozzáférés és hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférés nem lehetséges.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató hálózatának az a végpontja, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe tudja venni. Ez a végpont egy hírközlő berendezés, mely a szolgáltató tulajdona. Ez a hírközlő berendezés teszi lehetővé azt a fizikai és logikai csatlakozást, melynek révén a szolgáltatások elérhetővé válnak. E végpont mögött lévő berendezések, hálózatok működéséért Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A kiépítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. ráláthatóság hiánya, harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő kiépítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az Előfizetővel. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

A Szolgáltató az ingatlanon belül az Előfizetői hozzáférési pont kiépítésére és az ezen a ponton keresztül nyújtott szolgáltatásra az Előfizetővel szerződést köt.

Ha a szerződő fél nem az ingatlan tulajdonosa, akkor Szolgáltató kérheti a Tulajdonos hozzájárulását az Előfizetői végpont kiépítéséhez.

Az Előfizetői végpont, illetve az Előfizető által kért berendezések/eszközök áramellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont mögötti hálózatot, azok berendezéseit csak előzetes megrendelés alapján építi meg, ill. szállítja le és helyezi üzembe.

## **4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. Az Előfizetési szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatás-minőségi követelményeinek célértékei**

#### **4.1.1. Új hozzáférési pont létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáférési pont kiépítésének 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

#### **4.1.2. Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje**

A bejelentett és rögzített minőségi panaszok alapján indított hiba elhárításának az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett óra).

#### **4.1.3. Számlapanaszok kivizsgálási és elintézési ideje**

A bejelentett és rögzített számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett nap).

#### **4.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása**

A szolgáltatás igénybevehetőségének, tényleges időtartamának aránya a teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest. (%)

Rendelkezésre állás számítása:  $RA=(1-SZKTI/SZTI)*100$

RA – rendelkezésre állás

SZKTI – szolgáltatás kiesés teljes időtartama

SZTI – teljes szolgáltatás elvi időtartama

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

Az az időtartam, mely alatt a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára nem várt kiesés miatt a szolgáltatás nem volt elérhető (perc).

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

Az az időtartam, mely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára nem várt kiesés miatt nem volt elérhető a szolgáltatás (perc).

#### *4.1.7. Garantált le- és feltöltési sebesség*

Az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a szolgáltató által vállalt legkisebb adatátviteli sebesség, melyet az esetek 90%-ában a Szolgáltató garantál (Mbit/s).

#### *4.1.8. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése*

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségét ellenőrzi, folyamatosan monitorozza a szolgáltatási felelősségi pont határáig.

Az adatok a monitorozó rendszerből lekérdezhetők és a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott módon listázhatók.

A Szolgáltató a minőségi célértékek ellenőrzését a rendszeresen végrehajtott karbantartási folyamatok során végzi és a mérés eredményét dokumentálja.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél lévő berendezéseket ellenőrizni.

A szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók értelmezése, leírása, valamint a Szolgáltató által vállalt célértékek a vonatkozó ÁSZF 16.6 pont 6. számú mellékletében találhatóak.

#### *4.1.9. A minőségi célértéktől való eltérés*

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 16.1 pont 1. számú mellékletben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszerelés megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

a) csökkentett műszaki minőségű részszerelés felhasználásával vagy

b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszerelés igénybe vétele akkor indokolt, ha

a) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű részszerelés felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy

b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi Előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, de a szolgáltatást az Előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszerelés igénybe vétele esetén a részszerelés szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott részszerelést annak tartalma miatt az Előfizetők többsége igényli.

#### *4.1.10. Minőségi célérték miatti Előfizetői vita*

Ha a Szolgáltató a 4.1.9 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult. Ha az Előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni.

Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjakat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként. A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál. A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más Előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve a egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza, vagy megghiúsítja.

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

A hálózat menedzselése nem befolyásolja a szolgáltatás minőségét.

A szolgáltató korlátozza az ügyfelek védelmében, minden az előfizetői irányból induló, a TCP 25-ös porton keresztül menő csomagot a saját levelező szerverére (mail.datrans.hu) vonatkozóan. A kifelé irányuló levelezés csak felhasználónév és jelszó használatával lehetséges max. 9 címzettnek.

#### ***4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet***

##### ***4.3.1. Szolgáltatás akadályozása, veszélyeztetése***

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

##### ***4.3.2. Értesítés a szolgáltatás biztonságának veszélyeztetéséről***

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

##### ***4.3.3. A szolgáltatás használatával járó veszélyek***

A szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A szolgáltató nem tudja garantálni a hálózaton folytatott távközlési forgalom 100%-os biztonságát. A szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy:

- ◆ az előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet
- ◆ az előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kaphat
- ◆ az előfizető által az Internetről letöltött alkalmazás, fájl, vírust, vagy egyéb kárt okozó programot tartalmazhat
- ◆ az előfizető számítógépéhez (hálózatához) illetéktelen hozzáférést kísérelhetnek meg az Internet használata közben.

#### **4.3.4. A szolgáltató által javasolt intézkedések a fenti veszélyek csökkentése érdekében**

- ◆ az előfizető győződjön meg arról, hogy a továbbítani kívánt információ megfelelően védve van-e (pl. Bankkártya számát csak olyan web oldalon adja meg, ahol a kommunikáció megfelelően titkosított (pl. Secure Socket Layer- SSL), és meggyőződött az oldal hitelességéről; ne küldjön elektronikus levélben bizalmas információt, pl. jelszót, titkosítás nélkül)
- ◆ Használjon minden esetben vírusirtó szoftvert, és ellenőrizze a letöltött állományok vírusmentességét futtatás előtt. Rendszeresen frissítse a vírusirtó szoftvert. A szolgáltató igény esetén egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő vírusellenőrző rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.
- ◆ Olyan egyéni előfizetőknek, akik csak egy számítógéppel csatlakoznak az Internetre, a szolgáltató javasolja valamely Personal Firewall alkalmazás használatát. A szolgáltató értéknövelt szolgáltatásként, egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő védelmi rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.

A javasolt védelmi szolgáltatások részletes leírása, valamint feltételei a <http://www.datrans.hu/> honlapon valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtekinthetők.

#### **4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

##### **4.4.1.**

Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

##### **4.4.2.**

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

##### **4.4.3.**

A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

##### **4.4.4.**

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége, vagy technikai jellemzője esetleg egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

##### **4.4.5.**

A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

##### **4.4.6.**

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit az Előfizető köteles megtéríteni.

#### 4.4.7.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

#### **5.1. Az Előfizetési szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

##### *5.1.1. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés*

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása vagy bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység végzése céljából (tervezett üzemfenntartási munkák). Az ilyen jellegű munkák miatti szüneteltetés nem haladhatja meg naptári hónaponként az egy (1) napot.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpont
  - végponti eszköz karbantartása
  - végponti eszközcsere
- szoftverfrissítés
  - szoftvercsere
  - adatbázis karbantartása
  - átterhelés
  - bővítés
  - csere
- karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetéséről az előfizetőt legalább három (3) nappal előbb értesíti. A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

##### *5.1.2. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szüneteltetés*

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szüneteltetés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Ptk. 312.§) kell alkalmazni.

##### *5.1.3. Szüneteltetés az előfizető kérésére*

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető írásos kérelmére is. A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szüneteltetés időtartamát az előfizető az 5.1.6. pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. A szüneteltetés a kérelem beérkezését követő hónap első naptári napján kezdődik.

Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését nem kérheti:

- ◆ akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- ◆ amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

##### *5.1.4. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése*

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető – írásban, a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon benyújtott – áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.



A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontosság) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,

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.

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel (16.4 pont 4. számú melléklet).

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

#### *5.1.5. Vis major*

A szolgáltatás szüneteltetését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmény, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis major-ra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

#### *5.1.6. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama*

Az előfizető által kérhető leghosszabb szüneteltetés időtartama évente legfeljebb hat (6) hónap.

#### *5.1.7. A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei, a díjfizetés mértéke*

Az előfizető kérésére, vagy a 5.2/c pontban meghatározott esetben történő szüneteltetés időtartama alatt az előfizető köteles a 16.4. számú mellékletben szereplő összeget fizetni, melyet a szolgáltató a szüneteltetési időszak végén egy összegben számláz ki.

A 5.1.2. és 5.1.5. pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

#### *5.1.8.*

A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, viszont a határozott időre kötött szerződés a szüneteltetés idejével meghosszabbodik.

### ***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 csökkenésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai***

#### *5.2.1. A Szolgáltató korlátozási joga*

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minő-

ségi vagy más jellemzőinek csökkentésére illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- /a Az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- /b Az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- /c Az előfizetőnek tizenöt (15) napon túli esedékes díjtartozása van és az előfizető nem adott a szolgáltató számára a 7.2.4 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot; vagy
- /d Az előfizető a 16.5 pont 5. sz. mellékletében meghatározott Internet Használati Alapelvekben tiltott magatartások valamelyikét tanúsítja.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a veszélyeztetést, vagy akadályoztatást megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

### **5.2.2. Az Előfizetési szolgáltatás korlátozásának megszüntetése**

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg négyszerese.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel.

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

- a) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 12.3. pontja alapján nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.
- b) Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- c) A szolgáltatás felfüggesztésre kerül, ha olyan körülmény alakul ki, mely a szolgáltatás minőségének romlását, vagy ellehetetlenülését eredményezi (fizikai rálátást akadályozó fa növekedése, vagy új épület építése). A felfüggesztés arra az időre történik, amíg az ügyfél oldali berendezés áthelyezése meg nem történik, feltéve, ha erre van mód. Ha az áthelyezés nem valószínűsíthető meg, Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató hálózatának az a végpontja melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe tudja venni. Ez a végpont egy hírközlő berendezés, mely a szolgáltató tulajdona. Ez a hírközlő berendezés teszi lehetővé azt a fizikai és logikai csatlakozást, melynek révén a szolgáltatások elérhetővé válnak. E végpont mögött lévő berendezések, hálózatok működéséért Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A kiépítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve. A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

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

#### **6.1.1. Hibabejelentő szolgálat**

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását az 6.1.3 pontban leírt módon és időben teheti meg.

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást. A szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

#### **6.1.2. A hibabejelentés nyilvántartásba vétele, hibaelhárításra vonatkozó eljárás**

A szolgáltató 24 órás műszaki ügyfélszolgálatot üzemeltet abból a célból, hogy ügyfelei a szolgáltatással kapcsolatos hibákat és észrevételeket bejelenthessék. A szolgáltató minden hibabejelentés adatait az e célra szolgáló ügyfélszolgálati szoftverben dokumentálja, feltéve, hogy a hiba a szolgáltató rendszerében következett be. Feljegyzi a hiba bejelentés pontos idejét, a bejelentő személyét, a nem megfelelést és az esetleg függőben maradt érdeklődést. A hibabehatárolást a szolgáltató azonnal megkezdheti és 48 órán belül az ügyfelet értesíti a hibabehatárolás eredményéről, valamint egyeztet a hibajavítás időpontjáról.

Az Ügyfélszolgálat a hibabejelentést - amennyiben a hiba a szolgáltató rendszerében van - az előfizető részére visszaigazolja, és a bejelentést nyilvántartásba veszi. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi a szolgáltató.

A szolgáltató nem felelős, és nem köteles kijavítani a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibáját:

- ◆ az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- ◆ a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen beállítása vagy rendeltetésellenes használata;
- ◆ az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- ◆ a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- ◆ a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- ◆ az előfizető műszaki berendezésének tápellátás hibája; vagy

◆ Vis major.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és a 16.4 pont 4. számú melléklet szerinti kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 16.4 pont 4. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való hozzáférést nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

### *6.1.3. Hibaelhárítás időtartama*

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket a hiba bejelentésének időpontját követő 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.3. pont a/ pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta (aláírásával, vagy telefonon történő visszaigazolással, vagy azzal, hogy a munkalap kézhez vétele után nem jelzi, hogy a hiba továbbra is fenn áll). Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

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

#### **6.1.4. A hibabejelentés nyilvántartása**

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított egy (1) évig megőrzi. A nyilvántartás (ügyfélszolgálati szoftver) a következő adatokat 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.

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

#### **6.2.1. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, valamint a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF 6.3 pontjában foglaltak szerint.

Ha a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.

Ilyen esetben a Szolgáltató köteles biztonságos módot biztosítani az Előfizető számára az eszköz visszaszolgáltatására, valamint a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére igazolást adni.

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

#### **6.2.2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult az ÁSZF 6.6. bekezdésében meghatározott, illetékes hatóságok vizsgálatát kérni.

Az Előfizetőt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fent leírt kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató köteles a szolgáltatást a jogszabályokban, az előfizetői szerződésben és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményekben megfelelően nyújtani.

A szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonaiban okozott közvetlen, igazolt kárért felel. A szolgáltató nem felel a közvetett károkért, elmaradt haszonért és az előfizetőt ért nem vagyoni kárért.

A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

### **6.2.3. Kötbér fizetési kötelezettség teljesítése**

A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződészegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adómagatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének az ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

- a) Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,
- b) Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

#### **6.3.1. A hibabejelentő elérhetősége**

**Hibabejelentés, műszaki probléma** esetén, az alábbi helyen jelenthető be:

**Datrans Internet Kft.**

Személyesen: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.

Hétfő-péntek 8<sup>30</sup>-12<sup>30</sup>, 13<sup>00</sup>-15<sup>30</sup>

Telefonon elérhető

Hétfő-péntek 8<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>

Telefon: (22) 505-750

Mobil: (20) 9980-747 8<sup>00</sup>-21<sup>00</sup>

Fax: (22) 505-753

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

#### **6.3.2. Az előfizetői panaszok intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

A szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. Ha az előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Ha az előfizető a számlát nem egyenlített ki, úgy a szolgáltató - amennyiben a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad -, módosított számlát bocsát ki. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke meg egyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a számlázási rendszere zárt, - melyet a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja - a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

A Datrans Internet Kft. számlázó rendszere az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 142.§(3) bekezdésében szereplő, a díjak hibátlan kiszámítását végző az informatikai biztonsági zártág kockázatarányos követelményeinek megfelel. A Tanúsítvány regisztrációs száma: SZ-03/2018/DTR-T

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal 24/2001. (XII. 22.) MeHVM rendeletben meghatározott minőségfelügyeleti eljárását kezdeményezni.

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, bármely Hírközlési Területi Hivatalhoz, illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

A felügyeleti szervek elérése az 1.5 pontban felsorolva.

### **6.3.3. Kötbér igények intézése**

Hibás teljesítés esetén, a szolgáltató a kötbér összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) naptári napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **6.3.4. Kötbér fizetési kötelezettség a Szolgáltató részéről**

a) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

### **6.3.5. A kötbér mértéke a vetítési alap**

a) kétszerese a 6.3.4. a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a 6.3.4. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a 6.3.4. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

### **6.3.6. Kártérítési igények intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **6.3.7. Az igények elévülése**

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

## **6.4. Az ügyfélszolgálat működése a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot, valamint hiba-bejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén az Ügyfélszolgálat elérhetősége jelen ÁSZF 1.2. pontjában található.

A szolgáltató ügyfélszolgálat helyi távbeszélő díjjal érhető el.

Az ügyfélszolgálat 120 percen belüli telefonos hívásra való bejelentkezésének aránya: céltérték 90%.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) naptári napon belül írásban tájékoztatja. Az előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton, ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben juttathatja el az alábbi címre:

*Datrans Internet Kft. 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.*

#### *6.4.2. Hibás teljesítés*

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési Felügyelet bármelyik Hírközlési Területi Hivatalánál kezdeményezheti minőség-felügyeleti eljárás megindítását.

#### *6.4.3. Kártérítés*

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

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

Jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében tudakozó szolgáltatás nem vehető igénybe.

### **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése**

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje 1 év.

A peres eljárásra a felek kikötik a Székesfehérvári Városi Bíróság, illetve értékhatártól függően a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét.

Az Előfizető nem peres eljárást kezdeményezhet a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál és a Gazdasági Versenyhivatalnál, amelyek elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1.6. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

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

### **7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 6/2016. (IX. 30.) NMHH rendelet 3. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

#### *7.1.1. Egyszeri díjak*

Az egyszeri díjakat a 4. számú melléklet tartalmazza.

#### *7.1.2. Rendszeres díjak*

Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 16.4 pont 4. számú melléklete tartalmazza.



### *7.1.3. Díjazási időszakok*

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen. A díjazási időszak lehet negyedéves, féléves, vagy éves.

### *7.1.4. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások*

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 szüneteltetésre 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 a fentiekben meghatározott feltételeket 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.

A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

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

### *7.2.1. A díjfizetés alapja*

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokon alapul, mely szolgáltatásokról Szolgáltató számlát állít ki.

### *7.2.2. A díjfizetés módja*

Az előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- ◆ az előfizető részéről átutalással
- ◆ postai csekken történő befizetéssel
- ◆ az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel
- ◆ csoportos beszédési megbízással

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

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 a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű.

Amennyiben az előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik, vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

### *7.2.3. A számla formája*

A számla papír alapú dokumentum, mely tartalmazza a szolgáltató és az előfizető azonosítására szolgáló adatait, a szolgáltatás megnevezését, mennyiségét, értékét, forgalmi adót, valamint a fizetés módját és határidejét.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Szolgáltató minden számlán közli az Előfizetőnek a számla kiállítás napján aktuális egyenlegét.

### *7.2.4. Vagyonbiztosíték*

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető ál-

tal a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén) a felhasznált díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levon, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.

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

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

A kártérítési eljárás szabályait jelen ÁSZF 6.3.6. és 6.3.7. pontjai szabályozzák.

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

Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározását, mértékét és módjait, a jogosultság esetei szerint a jelen ÁSZF 6.3.5. pontja határozza meg.

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

### **8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).**

### **8.2. Az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).**

A Szolgáltatónál a jelen szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – a szünetmentes szolgáltató váltási eljárás nem alkalmazható.

### **8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).**

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

### **9.1. A szerződés időtartama**

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás 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.

#### **9.1.1. A határozott idejű szerződés megszűnése**

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 30 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével
- h) rendkívüli felmondással

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A meghatározott idő leteltével történő megszűnése esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződéses feltételeiről. 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 Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor
- b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget.

### **9.1.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

## **9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

### **9.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával (9.2.2 pont) illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával (9.2.3 pont).

### **9.2.2. Az egyedi előfizetői szerződés módosításának egyes esetei, a szerződés módosítás feltételei**

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

### **9.2.3. A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint:

### **9.2.4. A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

Ha az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről – a tervezett időpontot megelőzően harminc (30) nappal – előfizetőt az alábbi módon értesíti:

- ◆ változásokat az ügyfélszolgálaton, illetve az interneten, a [www.datatrans.hu](http://www.datatrans.hu) honlapon közzé teszi; vagy
- ◆ az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben).

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- ◆ az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- ◆ a módosítások rövid leírását;
- ◆ a módosítások hatályba lépésének időpontját;

- ◆ a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- ◆ amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor módosított díj összegét.

A Szolgáltató módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el.

Nem köteles a szolgáltató az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek módosulásáról értesíteni, mikor annak módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

#### *10.1.1. Az adatok kezelésének célja, fajtája, jogalapja és időtartama.*

Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat az alábbiak szerint meghatározott célból kezelheti:

- előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás céljából (a szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, kapcsolattartás, bejelentések kezelése);
- hibabejelentések kezelése
- számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, számlakezelés érdekében az adatok rögzítése, tárolása, felhasználása, törlése;
- az elektronikus hírközlési jogviszonyból eredő igények érvényesítése, igénnyel szembeni védekezés érdekében az adatok, nyilatkozatok tárolása, felhasználása, törlése;
- hatósági adatszolgáltatás;
- panaszok, bejelentések kezelése;
- üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás.

Az Előfizető személyes adataihoz való jogának érvényesítése érdekében a Szolgáltató működése során tiszteletben tartja az adatvédelmi jog alapelveit, azaz

- a személyes adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint az Előfizető számára átlátható módon kezeli; (jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság)
- személyes adatokat csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célhoz kötötten kezel; (célhoz kötöttség, azaz a gyűjtés csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű céllal történhet, nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek)
- csak az adatkezelés célja szempontjából megfelelő és releváns személyes adatokat kezel, a szükséges mértékben, biztosítva az adattakarékosságot; (adattakarékosság)
- biztosítja a személyes adatok pontosságát és szükség esetén naprakészségét, minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék; (pontosság)
- a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé, biztosítva a korlátozott tárolhatóságot; (korlátozott tárolhatóság: a tárolás úgy történjen, hogy csak a szükséges ideig kerülhessen sor a az érintett azonosíthatóságára, kivéve a GDPR 89. cikk (1) b) megfelelően közérdekű archiválás, statisztikai adatgyűjtés esetén, az érintettek adatainak védelmére előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtása mellett)

- az integritás és bizalmas jelleg alapelveinek megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket tesz az adatbiztonság érdekében, azaz a személyes adatok kezelése során védi azokat a jogosulatlan vagy jogellenes kezeléssel szemben, a véletlen elvesztéssel szemben, a megsemmisítéssel vagy károsodással szemben; (integritás és bizalmas jelleg)
- a személyes adatok kezelését az elszámoltathatóság alapelveinek megfelelően oly módon végzi, hogy képes legyen a fenti alapelveknek való megfelelés igazolására. (elszámoltathatóság: a szolgáltató az fent felsorolt alapelveket betartva jár el és megtesz minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja.)

Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan a Szolgáltató által kezelt adatok körét, az adatkezelés jogalapját, célját és időtartamát a 16.9. 9. számú melléklet, az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza részletesen.

#### *10.1.2. A szolgáltató által kezelt adatok tárolása, esetleges továbbítása, célja*

A tárolás módja:

A Szolgáltató az általa kezelt adatokat az alábbi módon tárolja:

- elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

A személyes adatok esetleges továbbításával kapcsolatos információkat a 16.9. 9. számú melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató részletesen tartalmazza.

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

#### *10.2.1. Adatbiztonsági szabályok*

Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről. Szolgáltató az adott esetben elvárható gondossággal és szakértelemmel biztosítja a személyes adatokra, a természetes személyek jogaira kockázatot jelentő adatkezeléshez szükséges technikai és szervezési intézkedéseket.

Ilyen intézkedések lehetnek:

- 1) a személyes adatok titkosítása,
- 2) a személyes adatok kezelésre használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítása, integritása, rendelkezésre állása, és ellenálló képességének megőrzése,
- 3) fizikai vagy műszaki incidens esetén a személyes adatokhoz való hozzáférés és rendelkezésre állás biztosítása
- 4) az adatok kezelésének biztonságát szolgáló technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, értékelésére és változtatására szolgáló eljárás használata

Az adatbiztonság keretében a Szolgáltató garantálja, hogy az általa alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök oly módon üzemelnek, amely szerint

- az általa kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhetőek (rendelkezésre állás),
- az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége)
- az adatok változatlanága igazolható (adatintegritás)
- valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

A személyes adatok feldolgozása során a Szolgáltató biztosítja

- a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- az adatok jogosulatlan személyek általi használatának megakadályozását;
- annak ellenőrizhetőségét, mely szervezetek és vagy személyek továbbíthatják/továbbíthatták az adatokat;
- a rendszerek üzemzavara esetén az adatok helyreállíthatóságát;
- az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készítését.

Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés - jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos további részletes szabályokat a 16.9. 9. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató és a Szolgáltató honlapján elérhető Adatkezelési szabályzat tartalmazza.

#### *10.2.2. Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei*

Az előfizető adatkezeléssel összefüggő jogait a 16.9. 9. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató részletesen tartalmazza.

**11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozat módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen az előfizetői névjegyzékhez, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

##### **11.1. Előfizetői nyilatkozat**

Előfizető a nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton, vagy személyesen nyújthatja be, illetve a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve írásban nyújthatja be, és ugyan ezeken a módokon vonhatja vissza.

##### **11.2. Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat**

Az írásban megkötött Előfizetői szerződésben kell nyilatkozni Előfizetőnek arról, hogy hozzájárul-e az adatainak az Előfizetői névjegyzékben való szerepeltetéséhez.

Előfizető a szerződés ideje alatt az erre vonatkozó nyilatkozat módosítását a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton, vagy személyesen nyújthatja be, illetve a Szolgáltató hivatalos E-mail címére elküldve írásban nyújthatja be, és ugyan ezeken a módokon vonhatja vissza.

**11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).**

**11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).**

**11.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás**

Az írásban megkötött Előfizetői szerződésben kell nyilatkozni Előfizetőnek arról, hogy hozzájárul-e hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez.

Előfizető a szerződés ideje alatt az erre vonatkozó nyilatkozat módosítását a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton, vagy személyesen nyújthatja be, illetve a Szolgáltató hivatalos E-mail címére elküldve írásban nyújthatja be, és ugyan ezeken a módokon vonhatja vissza.

**11.6. Tételes számla igénylése**

A Szolgáltató szolgáltatásairól kiállított számlái mindig tételesek.

**11.7. Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok (Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett).**

**11.8. Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Az Előfizetővel megkötött írásbeli szerződésben az Előfizető nyilatkozik arról, hogy egyéni Előfizetőként, avagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni a szolgáltatást.

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

**12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

**12.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződés módosításának esetei**

A Szolgáltató az ÁSZF rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, ha:

- a) a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve azok igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, vagy jellemzőit kívánja változtatni az Előfizetői igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- c) a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- f) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén
- g) az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

### *12.1.2. Az ÁSZF módosítása*

Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy a Szolgáltató honlapján közzéteszi és az ügyfélszolgálati irodában nyomtatott formában elérhetővé teszi, valamint a hatóságnak megküldi.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 12.1.1 pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltatót ezt az internetes ügyfélszolgálati címen köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó eljárást a 12.1.1 pont tartalmazza.

### *12.1.3. Értesítés ÁSZF módosításról*

Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt az alábbiak szerint:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek 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) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### *12.1.4. Értesítés módja*

Az Előfizető értesítése és tájékoztatása elsősorban e-mailben, vagy számlalevélben, illetve telefonon, faxon, hagyományos postai úton, sms-ben, vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a felek között fennálló szerződés időtartamára. A Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címet, ennek hiányában az általa biztosított e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

### *12.1.5. Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződésmódosítás kapcsán*

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűség szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűség szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést vagy a hűség szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik. Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.



A Szolgáltató a határozott időre kötött szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), a szerződés időtartama, a szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei, illetve a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás indokolja, vagy az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevételes magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

#### **12.1.6. Díjmódosítás**

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközzölt) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve

- a) a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) szolgáltatás tartalmának módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

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

#### **12.2.1. Az előfizetői hozzáférési pont változtatása (áthelyezés)**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

A szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az igény benyújtásakor díjtarozása áll fenn.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti.

#### **12.2.2. Számlázási cím módosítása**

Az előfizető számlázási címében bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásával és az előfizető emiatt történő késedelembe esése a 7.2.2 pontban meghatározott késedelmi kamat fizetési kötelezettséget keletkezteti.

#### **12.2.3. Változás az előfizető személyében (átírás)**

A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be.

### **12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegmondás esetei, feltételei**

#### **12.3.1. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem kereste”, a „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap. Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

### *12.3.2. Felmondás Előfizető szerződésszegése esetén*

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést az alábbi feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, 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 Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
- f) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetleníteni.

### *12.3.3. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtarozás esetén*

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul az ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy Szolgáltató számára elfaxolni, vagy szkennelt bizonylatot elektronikus úton a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) az Előfizető a díjtarozás összecszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

#### *12.3.4. A Szolgáltatói díj visszatérítésének kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén*

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

#### *12.3.5. Eljárás a szerződés megszűnése esetén*

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

### **12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

#### *12.4.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

### **12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnései és feltételeik**

Az Előfizetői szerződés megszűnéseire és feltételeire vonatkozóan az ÁSZF 12.3 és 12.4 pontja az irányadó.

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

### **13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az Előfizetői szerződésben és az ÁSZF-ben foglaltak szerint eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

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

Az Előfizetői végpont kiépítés a Szolgáltató tulajdonát képező berendezésekkel történik. A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy ezeket a berendezéseket a Szolgáltatónak a Szerződés megszűnését követő 8 napon belül rendelkezésre bocsátja. Amennyiben a szerződés megszűnésekor a hivatkozott berendezéseket a Felhasználó nem, vagy nem üzemképes állapotban adná vissza, az esetben a szerződés megszűnésével egyidejűleg azoknak a nyilvántartásban feltüntetett bruttó értékét a Szolgáltató részére köteles egyidejűleg megfizetni.

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

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

Az Előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, nem megfelelő beállításából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

A Felhasználó felelős azért, hogy a saját tulajdonában lévő berendezések a telepítés napjától kezdve a rádiós Internet szolgáltatás igénybevételére alkalmas állapotban legyenek. A Felhasználó nem mentesül a fizetési kötelezettségétől, ha a saját berendezéseiben lévő hiba miatt nem tudja igénybe venni a szolgáltatást.

Amennyiben bármely eszköz meghibásodik, vagy a szerződés megszűnik, úgy a Felhasználó haladéktalanul köteles hiánytalanul átadni azt a Szolgáltató részére.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.

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

A Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 149/A bekezdés szerinti előírásnak megfelelően a kiskorúakra az interneten lefelkelő veszélyekkel szemben, egy szűrési lehetőséggel ellátott szoftver elérhetőségét, valamint a Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal ajánlását a kiskorúakra káros internetes tartalmak és szolgáltatások esetén alkalmazandó figyelemfelhívó jelzésekre és szűrőszoftverekre vonatkozóan biztosítja.

A szoftver magyar nyelvű, ingyenes, könnyen telepíthető és használható, mely elérhető a [www.datatrans.hu](http://www.datatrans.hu) honlapon. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132.§ (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok **(Jelen ÁSZF vonatkozásában nem értelmezett)**

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

## 16. Mellékletek

### 16.1. 1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

#### Elektronikus levelezés (e-mail)

A szolgáltató az elektronikus levélküldést pillanatnyilag SMTP, a levelek letöltését pedig POP3 protokollon keresztül bonyolítja. Ezen kívül lehetőség van még az elektronikus levelek internetes böngésző programmal való kezelésére is (Webmail).

Szolgáltató egyes szerverein elérhető lehet az IMAP (Internet Message Access Protocol) is.

*A POP3 (Post-office Protocol)*

Ahhoz, hogy az előfizető le tudja tölteni leveleit, tudnia kell, hogy a szolgáltató melyik szerveren tárolja őket.

A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító + POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver e protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja, s amint a felhasználó befejezte a letöltést, és kijelentkezik, a levelek törölődnek a szerverről. A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárhelyfoglalásába (lásd alább).

*A Simple Mail Transfer Protokoll (SMTP) levél küldési protokoll*

Ahhoz, hogy az előfizető el tudja küldeni leveleit másokhoz, egy SMTP kiszolgálóra van szüksége, amit be kell állítania a levelezésre használt programban. A levélküldéshez is felhasználónévvel és jelszóval történő azonosítás szükséges.

A levelekhez való hozzáférés titkosított kapcsolaton keresztül lehetséges.

A 6 hónapon át semmilyen protokollal nem használt e-mail fiókok automatikusan törlésre kerülnek.

#### Minőségi célértékek

##### Rendelkezésre állási idő

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

##### Rendelkezésre állási idő mérése

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg.

##### Sávszélesség mérése

A sávszélesség mérése az elektronikus levelezés vonatkozásában nem értelmezhető.

#### Co-location szolgáltatás (Szerver hosting)

Lehetőséget biztosít az előfizető szerverének elhelyezésére a szolgáltató központjában.

A co-location szolgáltatás a következő műszaki elemeket tartalmazza:

- Fix havi díj, korlátlan (díjmentes) forgalom
- Dedikált Ethernet switch port (100 Mbps/szerver)
- Nagy sávszélességű elérhetőség biztosítása
- Szünetmentes áramforrás, temperált környezet 0-24 óra, az év minden napján

#### Minőségi célértékek

##### Rendelkezésre állási idő

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99,5 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

##### Rendelkezésre állási idő mérése

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg.

##### Sávszélesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sávszélesség mérése az Internetes ftp szerverekről file-ok le- és feltöltésével, és a le- és feltöltés sebességének mérésével lehetséges.

## **Internet szolgáltatás vezeték nélküli hálózaton**

### **Mi a vezeték nélküli (rádiós) Internet bekötésének feltétele?**

- A vezeték nélküli Internet kiépítésének első és legfontosabb feltétele az optikai rálátás. Ha az ügyfél és a hálózat hozzáférési pont között a rálátást tereptárgyak (fák, épületek) zavarják, akkor az eszközök működése nem garantálható.
- Az ügyfél oldali rádiós eszköz és antenna elhelyezhetősége. Az antenna és rádiós eszköz között ajánlatos minél rövidebb kábelt használni (kb. 10m max. ). A rádiós eszközöknek az áramellátást biztosítani kell.
- Elegendő térerő. Természetesen nagyobb nyereségű antennával lehet a jelszintet növelni, ez azonban drágíthatja a bekötést.

### **Hogyan működik?**

Az ügyfél a szolgáltatást egy ethernet felületen tudja igénybe venni. A szolgáltató a vételi ponton elhelyez egy antennát, és egy a szolgáltatás vételére alkalmas vezeték nélküli eszközt. A kihelyezett vezeték nélküli berendezés az un. ISM 2,4-2,484 GHz-es sávban az IEEE 802.11b/g/n, valamint az ISM 5,500-5,700 GHz-es sávban az IEEE 802.11a/n/ac szabvány szerint működik, max. 100 mWatt kimenő teljesítménnyel. Az eszközök által kibocsátott rádiófrekvenciás sugárzás kis teljesítményű, egészségre nem káros.

## **Minőségi célértékek**

### **Rendelkezésre állási idő**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

### **Rendelkezésre állási idő mérése**

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg.

### **Sávszélesség mérése**

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sávszélesség mérése az <ftp.datrans.hu> ftp szerverről file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges. Vezeték nélküli Internet elérés esetén a maximális és garantált le és feltöltési sebességeket az adott díjcsomagra vonatkozó előfizetői szerződés tartalmazza.

## **Webhosting**

Web oldalak elhelyezése céljából a Datrans Internet Kft tárterületet biztosít saját szerverén. Az internetszolgáltatónál lévő sávszélesség növeli a lehetséges nézőszámot és letöltési gyorsaságot. Az itt elhelyezett web oldalak esetén lehetőség van adatbázisok, animációk, űrlapok, Java alkalmazások beillesztésére a web oldalakba.

## **Minőségi célértékek**

### **Rendelkezésre állási idő**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

### **Rendelkezésre állási idő mérése**

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg.

## **Domain**

Napjainkban egy vállalat működése már szinte elképzelhetetlen weboldal nélkül, de sokszor már magánszemélyek is fontosnak tartják, hogy honlapjukkal megjelenjenek a világhálón. Az Datrans Internet Kft. domain szolgáltatása azoknak segít, akik új domaint akarnak regisztráltatni, illetve szükségük van a domain fenntartására. A domain név nem más, mint a webcím országazonosító (pl. Magyarországon: .hu) része előtti tagja (pl. cegnev.hu). A saját domain név egyszerűsíti a cége, vállalkozása megtalálását az interneten. Lehetőség van nemzetközi (.com, .net) domain nevek regisztrálására is.

A ".hu" végződésű nevek regisztrálásakor kétféle igénylés létezik: prioritásos és nem prioritásos igénylés.

- Prioritásos igénylést abban az esetben lehet beadni, ha az igénylő szervezet cégbírósi végzésben hivatalosan szereplő nevét kéri, vagy a Magyar Szabadalmi Hivatal által lajstromozott védjegy tulajdonosaként a védjegy megnevezését.
- Nem prioritásos az igény, ha az igénylő ilyen dokumentummal nem rendelkezik, illetve ettől eltérő domaint igényel.

A szabályzat a prioritásos és nem prioritásos igényeket eltérően kezeli. A prioritásos igények a regisztrációnál előbbséget élveznek, és gyakorlatilag azonnal bejegyezhetők. A nem prioritásos igények beadását követően két hét várakozási idő után történhet meg a bejegyzés, a domaint pedig az jegyezheti be, akinek igénye elsőként érkezett. A két hét várakozási idő alatt a bejegyzendő domain neve kikerül az Internet Szolgáltató Tanácsának weboldalára, és ha a várakozási idő alatt a kért domain névre megalapozott prioritásos igény nem érkezik, a név bejegyzésre kerül.

## **Minőségi célértékek**

### **Rendelkezésre állási idő**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

### **Rendelkezésre állási idő mérése**

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg.

## **Vírusellenőrzés a Datrans Internet Kft által üzemeltetett mail szerveren**

A Datrans Internet Kft olyan postafiókot biztosít a felhasználóknak (@datrans.hu, vagy @mail.datrans.hu), amelyet folyamatosan egy víruskereső figyel. A szerverre beérkező levelek ellenőrzésre kerülnek beérkezéskor, a postaládába már csak a nem fertőzött levelek kerülnek. A rendszer a kimenő leveleket is ellenőrzi, amennyiben a feladó email címe megfelelően van beállítva.

A rendszer más domainek esetén, nem tud leveleket szűrni.

### **A vírusfigyelő rendszer jellemzői:**

- A vírus adatbázis automatikusan frissül az internetről
- A fogadott levelek ellenőrzése
- Kimenő levelek ellenőrzése
- Vírusos levél esetén, a feladó és a címzett figyelmeztetést kap, hogy vírusos a levél. A címzett megkapja a levelet, de már vírusmentesen. Ha a vírus leírható, akkor a tisztított állomány van a levélben, ha nem, akkor egy üzenet jelzi az állományt a levélben.
- A fertőzött állományokat tartalmazó levelek törzse egy karanténba tárolásra kerül, ahonnan automatikusan törlésre kerül egy idő után.

## **Minőségi célértékek**

### **Rendelkezésre állási idő**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

### **Rendelkezésre állási idő mérése**

A rendelkezésre állási idő mérése a szolgáltató hálózatmenedzsment rendszerében valósítható meg.

### **Vírus keresés hatékonysága**

Az email-ek vírus ellenőrzése az un. „legjobb szándék” elvén történik, ami azt jelenti, hogy a rendelkezésre álló legfrissebb vírus adatbázis használatával zajlik. A Szolgáltató (mint ahogy víruskereső szoftver gyártója sem) nem vállal garanciát arra vonatkozólag, hogy minden létező vírust felismer egy adott időpontban. A hatékonyságra egy tapasztalati érték mondható: több hónap átlagában a vírusok 99%-át a rendszer kiszűri.

## **MinDigTV Extra szolgáltatás**

A MinDigTV Extra szolgáltatást (digitális földfelszíni televízió műsorszóró hálózaton nyújtott, kódolt műsorterjesztési szolgáltatást) a Datrans Internet Kft. szerződéses partnere, az Antenna Hungária Zrt. nyújtja. A MinDig TV Extra szolgáltatás kódolt műsorterjesztési szolgáltatás előfizetők részére, díj ellenében.

A MinDigTV Extra szolgáltatást a Datrans Internet Kft. internet hozzáférési díjcsomagjaival együtt lehet igénybe venni. A MinDig TV Extra szolgáltatással kibővített ajánlat 2017. március 1-től visszavonásig érvényes, a Datrans Internet Kft. szolgáltatási területén új, vagy meglévő lakossági internet hozzáférési szolgáltatáscsomaggal rendelkező előfizetők számára és az Antenna Hungária MinDig TV Extra szolgáltatásával lefedett területeken. A Datrans Internet Kft. és az Antenna Hungária Zrt. hírközlési szolgáltatásai az előfizetők részére jelen ajánlattól függetlenül, a szolgáltatók külön ajánlatai alapján is elérhetőek.

Az ajánlat 2017. március 1-től visszavonásig érvényes, határozatlan vagy 12 hónapos határozott idejű szerződéssel. Határozott idejű szerződés lejáratát követően az Antenna Hungária Zrt. MinDig TV Extra ÁSZF\*-ének határozatlan időre szóló szerződésre vonatkozó díjszabásában foglaltak az irányadók. A MinDig TV Extra szolgáltatást (a fő- és kiegészítő csomagokat) az Antenna Hungária Zrt. nyújtja.

A MinDigTV Extra szolgáltatás díját az Antenna Hungária Zrt. határozza meg, annak mértékét és az azokhoz nyújtott kedvezményeket az Antenna Hungária Zrt. ÁSZF\*-e tartalmazza. A díjak az áfát tartalmazzák.

Amennyiben a Datrans Internet Kft.-nél rendeli meg az Antenna Hungária Zrt. MinDig TV Extra szolgáltatását, és ezzel egyidejűleg a Datrans Internet Kft.-nél internet hozzáférés szolgáltatására szerződést köt, úgy igény esetén a MinDig TV Extra használatához szükséges eszközök (dekóder / CA modul és tetőantenna, amelyeket a megrendelő a Datrans Internet Kft.-től megvásárolhat, vagy más forrásból beszerezhet) üzembe helyezésének díjából 50% kedvezményt biztosítunk, és a kiszállásért nem számolunk fel díjat.

A Datrans Internet Kft. havonta egy számlát bocsát ki, amelyben a két szolgáltatás külön tételként szerepel.

Az előfizető részére a kódolt tartalmakhoz szükséges „MinDig TV Extra” kártyát (SMART kártya) az előfizetői szerződés alapján az Antenna Hungária Zrt. biztosítja. A SMART kártya az Antenna Hungária tulajdonát képezi.

Amennyiben az Előfizető rendes felmondással a határozott idő alatt felmondja előfizetői szerződését, vagy az Antenna Hungária Zrt. a határozott idő alatt az Előfizető szerződésszegése miatt rendkívüli felmondással felmondja az előfizetői szerződést, vagy szerződése bármely okból megszűnik úgy az Előfizető köteles megfizetni – kötbéreként – a kapott kedvezményt (díjkedvezmények, kiszállási díj, üzembe helyezési díj - Datrans Internet Kft. által az üzembe helyezéskor készült munkalapon feltüntetett összeg).

Határozatlan idejű szerződés egy éven belüli, bármely okból történő megszűnése esetén a kiszállási és szerelési díj összege, a Datrans Internet Kft. részére kötbér címén visszajár.

\*<http://ahr.hu/hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>



**16.2. 2. számú melléklet: Internet szolgáltatás Előfizetői szerződések**

**Lakossági Előfizetői Szerződés**

amely létrejött a DATATRANS Internet Kft., (székhely és ügyfélszolgálat: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.; adószám: 11911894-2-07), továbbiakban „Szolgáltató”, (Tel: 22/505-750; fax: 22/505-753; ügyeleti telefonszám: 20/998-0747; e-mail cím: [info@datatrans.hu](mailto:info@datatrans.hu); honlap: [www.datatrans.hu](http://www.datatrans.hu)), valamint továbbiakban „Előfizető” között. Szerződő felek jelen szerződés 2. oldalán rögzítik azon feltételeket, amelyekkel Szolgáltató az alább megrendelt internet szolgáltatást biztosítja Előfizető részére.

**Előfizető adatai:**

Előfizető neve:		Anyja neve:	
Születéskori neve:		Törvényes képviselő:	
Születési hely:		Születési idő:	
Lakóhely:			
E-mail cím:			
Telefonszám:			
Postacím (ha a Lakóhelytől különbözik)			
Telepítési cím (ha a Lakóhelytől különbözik)			

**Lakossági internet-hozzáférés szolgáltatás díjcsomag:**

A megrendelt csomag neve*:	A csomag havi díja (bruttó Ft)	Belépési díj (bruttó Ft)	Fizetés módja		
			<input type="checkbox"/> Postai csekk	<input type="checkbox"/> Átutalás	<input type="checkbox"/> Csoportos beszedés

Számla küldése:  Papír alapon  E-mail-ben, e-mail cím (amennyiben eltér a fent megadottól):.....

Előfizetőtől a belépési díjat a mai napon átvettem.  Igen  Nem

\*A díjcsomaghoz 4 db e-mail cím igényelhető az ügyfélszolgálaton.

**Üzembe helyezett berendezések:** (a Szolgáltató tulajdonát képezik):

Rádiós eszköz	Sorozatszám	MAC cím	Bruttó ár (Ft)
Egyéb berendezések			

Összesen:

Szolgáltató Alvállalkozó igénybevételére jogosult.

A munkát végezte: ..... A munka leírása: .....

Előfizető által vásárolt eszköz(ök)/díja (bruttó Ft):.....

..... Előfizetőtől az eszköz(ök) díját átvettem:  Igen  Nem

IP azonosító:.....

A munka kezdete: .....befejezése: ..... szerelő aláírása:.....

Hozzájárulok előfizetői adataim marketing célra való felhasználásához: igen  nem

Az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat és tájékoztatást az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

Aláírással hozzájárulok személyes adataim szolgáltató általi kezeléséhez, a számlázás, díjbeszedés és a szerződés figyelemmel kísérése céljából. Az antenna és a szerelvények elhelyezése (a pontos hely és a rögzítés módja) az Előfizető egyetértésével és hozzájárulásával történt.

Jelen szerződést a szerződő Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt a mai napon aláírták.

Kelt: Székesfehérvár, 20.....

.....  
**Szolgáltató**

.....  
**Előfizető**

<b>SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!</b>	<b>S</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>L</b>
------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

## **I. A szerződés tárgya:**

Előfizető megrendeli, Szolgáltató pedig vállalja a szerződés 1. oldalán megjelölt szolgáltatáscsomag nyújtását.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Datrans Internet Kft. Általános Szerződési Feltételei c. dokumentum tekintendő mérvadónak, amely tanulmányozható az ügyfélszolgálat helyiségében, illetve a cég honlapján: [www.datrans.hu](http://www.datrans.hu). Előfizető jelen szerződés aláírásával egyben kijelenti, hogy ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban ÁSZF) is.

## **II. A szolgáltatás díjazása:**

Az internet hozzáférés szolgáltatás díjai a szerződés első oldalán szerepelnek. A szolgáltatás díja két részből áll: Belépési díj és havi díj. A belépési díj szerződéskötéskor fizetendő.

A szolgáltatás szüneteltetésekor Előfizető által fizetendő havi díj az ÁSZF 16.4.4. sz mellékletében szereplő összeg.

Indokolt esetben Szolgáltató jogosult az árat változtatni, de erről köteles Előfizetőt harminc (30) nappal a változtatás előtt írásban tájékoztatni.

## **III. Fizetési feltételek:**

A havi szolgáltatási díj a tárgyhóban, előre fizetendő.

A havi díjakat a Datrans Internet Kft. jogosult számlázni.

Előfizető a havi szolgáltatási díjat Szolgáltató által kiállított számlán megjelölt időpontig csekkel, átutalással vagy csoportos beszedési rendeltetésüknek megfelelően használni, azokért anyagi felelősséget vállalni, amennyiben neki felróható okokból meghibásodnak, használhatatlanná válnak.

A fizetés a számla keltétől számított tizenöt (15) naptári napon belül esedékes. A számlán jelölt esedékesség után be nem folyt összegekre a Szolgáltató a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot számíthat fel.

## **IV. Előfizető jogai és kötelezettségei:**

Szolgáltató saját tulajdonát képező berendezésekkel építi fel a rádiós internet kapcsolatot. Előfizető köteles ezeket a berendezéseket rendeltetésüknek megfelelően használni, azokért anyagi felelősséget vállalni, amennyiben neki felróható okokból meghibásodnak, használhatatlanná válnak.

Előfizető telephelyén elvégzett munkálatokért Előfizető köteles Szolgáltató díjszabásának megfelelő szervizdíjat (ÁSZF 16.4.4. számú melléklet) megfizetni.

Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatók. Előfizető a szolgáltatás továbbértékesítésére nem jogosult.

Előfizető felelős azért, hogy a saját tulajdonában lévő berendezések a telepítés napjától kezdve a rádiós internet szolgáltatás igénybevételére alkalmas állapotban legyenek. Előfizető nem mentesül a fizetési kötelezettségétől, ha a saját berendezéseiben lévő hiba miatt nem tudja igénybe venni a szolgáltatást.

Amennyiben bármely eszköz meghibásodik, vagy a szerződés megszűnik, úgy Előfizető haladéktalanul köteles hiánytalanul átadni azt a Szolgáltató részére.

Előfizető felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 4.3 és 4.4. pontja tartalmazza.

## **V. Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

A szolgáltatások mindenkor Szolgáltató tulajdonát képezik.

A szolgáltató köteles jelen szerződés aláírását követő 30 napon belül a szolgáltatást megkezdeni.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, amennyiben a szolgáltatást bármely okból nem tudja biztosítani, erről az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Szolgáltató csak abban az esetben vállalja, hogy telepítéskor vagy a későbbiek folyamán Szolgáltató telephelyén segít Előfizetőnek számítógépe TCP/IP konfigurációs adatainak beállításában, ha Előfizető számítógépe hardver és szoftver szempontból jogtiszt, s a beállítások elvégzésére alkalmas állapotban van.

Nem képezi a Szolgáltató feladatát Előfizető által biztosított berendezések alkalmassá tétele a szolgáltatások igénybevételéhez.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a rádiós átvitel paramétereinek romlásáért, amennyiben az nem Szolgáltató hibájából következik be.

A szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza.

A szolgáltatás minőségi célértékeit az ÁSZF 16.6. sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás nyújtása során bekövetkező hiba elhárítására vonatkozó eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, míg Szolgáltató hibás teljesítése esetére Előfizetőt megillető jogokat a 6.3. fejezet tartalmazza.

## **VI. A szerződés hatálya, a szolgáltatás nyújtásának időtartama:**

Ezen szerződés határozatlan időtartamra szól.

## **VII. Szavatosság / Felelősség:**

Szolgáltató szavatolja, hogy a szolgáltatások minősége a telepítés napjától mindenben megfelel a szerződésben foglaltaknak.

Szolgáltató felelős azért, hogy az általa nyújtott szolgáltatások a szerződés időtartama alatt bármikor - hibák felmerülése esetén a lehető legrövidebb idő alatt újra - elérhetőek legyenek.

Szolgáltató szavatosságot vállal, hogy az általa biztosított szolgáltatásokban bekövetkezett hiba esetén a szolgáltatások újbóli biztosításából adódó költségeket viseli. Szolgáltató által biztosított berendezések hibája esetén Szolgáltató köteles a készülékek javításáról, cseréjéről gondoskodni, ezek költségeit viselni.

Amennyiben Szolgáltató nem tesz eleget a fentebb meghatározott szavatossági igényeknek, és emiatt nem biztosít megfelelő minőségű szolgáltatást, a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat, a tárgyhót követő számlájában köteles Előfizető felé jóváírni.

Abban az esetben, ha a szolgáltatás kiesése egyik félnek sem felróható okokból következik be, Szolgáltató a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat a tárgyhót követő számlájában köteles Előfizető felé jóváírni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások használata kizárólag Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató minden tőle elvárható mértékű erőfeszítést köteles megtenni a szolgáltatások folyamatosságának biztosításáért, de nem vállal garanciát bármilyen adatvesztésért, s a csatlakozás kimaradásáért. Előfizető elfogadja, hogy a szolgáltatások hiba- és megszakításmentességéért sem Szolgáltató, sem Szolgáltató alkalmazottai nem vállalnak felelősséget, amennyiben azok rajtuk kívülálló okok miatt következtek be. Szolgáltató nem felel azon veszteségekért, vagy bármiféle kárért, amelyeket a szolgáltatások meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okozott.

Szolgáltatót nem terheli felelősség olyan hibákért, amelyeket Előfizető vagy Előfizető érdekkörében más személy okozott, továbbá melyek vis maior következtében keletkeztek.

Mivel a szolgáltatás alapfeltétele a két antenna (Szolgáltató-Előfizető) közötti optikai rálátás, Szolgáltató nem felelhet ennek a feltételnek a szerződés időtartama alatti megváltozásáért.

Szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza.

## **VIII. Az előfizetői szerződés módosítása:**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az Általános Szerződési Feltételek lehetővé tehetik az alábbiak szerinti szerződésmódosítást.

Szolgáltató az előfizetői szerződést csak akkor jogosult egyoldalúan módosítani, ha:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek megváltoztatása nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, amennyiben jogszabály vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal a Előfizetőket a törvényben foglaltak szerint értesíteni, a Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben a Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés felmondására jelen szerződés IX. pontjában foglalt módon.

Amennyiben a módosítás Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, Szolgáltató Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Szolgáltató nem köteles a fentebb meghatározott értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF 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. Az előfizetői szerződés módosításának részletes feltételeit Szolgáltató az ÁSZF-ben határozza meg. ( ÁSZF 9.2. pontja)

#### **IX. A szerződés megszűnése:**

Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződését azonnali hatállyal, indoklás nélkül, bármikor jogosult, további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Ezen szándékát minden esetben írásban köteles a Szolgáltató felé jelezni.

Amennyiben Előfizető súlyos szerződésszegő magatartást tanúsít, és Szolgáltató a magatartás megszüntetésére írásban 15 napos határidővel Előfizetőt felszólította, és ez a határidő eredménytelenül eltelt, Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben Előfizető Szolgáltató tulajdonát képező berendezési tárgyakban súlyos kárt okoz, előírt, engedéllyel nem rendelkező végberendezést üzemeltet, egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

A jelen szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik Felet sem azon köteleesség alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak.

Az első oldalon felsorolt „Üzembe helyezett berendezések” Szolgáltató tulajdonát képezik. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy ezeket a berendezéseket Szolgáltatónak a szerződés megszűnését követő 8 napon belül rendelkezésre bocsátja. Amennyiben a szerződés megszűnésekor a hivatkozott berendezéseket Előfizető nem, vagy nem üzemképes állapotban adná vissza, az esetben a szerződés megszűnésével egyidejűleg azoknak a nyilvántartásban feltüntetett bruttó értékét Szolgáltató részére köteles egyidejűleg megfizetni.

Díjfizetés elmulasztása esetében az eredménytelen fizetési felszólítást követő 30 (harminc) nap elteltével Szolgáltató az előfizetői szerződést tizenöt napos felmondási idővel felmondhatja

A szerződés megszűnésének részletes feltételeit Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg. (Izd. ÁSZF 12. pontja).

#### **X. A szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató részéről történő korlátozása és a szolgáltatás szünetelése:**

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozni, amennyiben Előfizető az ÁSZF 5.2.1. pontjában meghatározott magatartást tanúsítja, így különösen abban az esetben, ha Előfizetőnek 15 (tizenöt) napon túli esedékes díjtartozása van és Előfizető nem adott Szolgáltató számára az ÁSZF 7.2.4. pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. Pontja tartalmazza.

Lehetőség van a szolgáltatás szüneteltetésére, Előfizetőnek erre vonatkozó igényét írásban kell jeleznie. A szolgáltatás szüneteltetésének időtartama minimum 1 hónap maximum 6 hónap (egy éven belül). A szüneteltetés időtartama nem számít bele a hűségidőbe.

#### **XI. Hibabejelentés megtétele:**

Előfizető a hibabejelentést, műszaki probléma bejelentését az első oldalon feltüntetett ügyfélszolgálaton, az ott megadott telefonszámokon teheti meg.

Az ÁSZF 6. pontja részletesen meghatározza a hibabejelentések, és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

#### **XII. Adatkezelésre vonatkozó rendelkezések:**

Előfizető a szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni szerződés 1. oldalán személyes adatai felhasználásáról. Szolgáltató nyilvános katalógusában nem használhatja fel Előfizető adatait, annak írásos engedélye nélkül. Az adatkezelés részletes szabályait az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

#### **XIII. Általános rendelkezések:**

Ezen szerződésből eredő bármely kifogás, igény érvényességi határideje egy év. Az igény érvényesítésének elmulasztása jogvesztéssel jár, kivéve a fizetés elmaradását, amelyet a számla esedékességétől számított öt (5) év. Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez ([www.fvf.hu](http://www.fvf.hu)), a gazdasági Versenyhivatalhoz ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)), a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz ([www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)). Felek ezen megállapodásból eredő bármely vitájukat elsődlegesen békés úton kívánják rendezni, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Székesfehérvári Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A szerződés tartalmát érintő jogszabályváltozások hatályba lépésükkel – minden külön szerződés-módosítási eljárás nélkül – a szerződést módosítják. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései, illetve a vonatkozó jogszabályok irányadók.



## **1. A szerződés tárgya:**

Előfizető megrendeli, Szolgáltató pedig vállalja a szerződés 1. oldalán megjelölt szolgáltatáscsomag nyújtását.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Datrans Internet Kft. Általános Szerződési Feltételei c. dokumentum tekintendő mérvadónak, amely tanulmányozható az ügyfélszolgálat helyiségében, illetve a cég honlapján: [www.datrans.hu](http://www.datrans.hu). Előfizető jelen szerződés aláírásával egyben kijelenti, hogy ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban ÁSZF) is.

## **II. A szolgáltatás díjazása:**

Az internet hozzáférés szolgáltatás díjai a szerződés első oldalán szerepelnek. A szolgáltatás díja két részből áll: Belépési díj és havi díj.

A szolgáltatás szüneteltetésekor Előfizető által fizetendő havi díj az ÁSZF 16.4.4. számú mellékletében meghatározott összeg.

Indokolt esetben Szolgáltató jogosult az árat változtatni, de erről köteles Előfizetőt harminc (30) nappal a változtatás előtt írásban tájékoztatni.

## **III. Fizetési feltételek:**

A havi szolgáltatási díj a tárgyhóban, előre fizetendő.

A havi díjakat a Datrans Internet Kft. jogosult számlázni.

Előfizető a havi szolgáltatási díjat Szolgáltató által kiállított számlán megjelölt időpontig csekkel, átutalással vagy csoportos beszedési megbízással (az 1. oldalon rögzített választása szerint) köteles megfizetni.

A fizetés a számla keltétől számított tizenöt (15) naptári napon belül esedékes. A számlán jelölt esedékesség után be nem folyt összegekre a Szolgáltató a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot számít fel.

## **IV. Előfizető jogai és kötelezettségei:**

Szolgáltató saját tulajdonát képező berendezésekkel építi fel a rádiós internet kapcsolatot. Előfizető köteles ezeket a berendezéseket rendeltetésüknek megfelelően használni, azokért anyagi felelősséget vállalni, amennyiben neki felróható okokból meghibásodnak, használhatatlanná válnak.

Előfizető telephelyén elvégzett munkálatokért Előfizető köteles Szolgáltató díjszabásának megfelelő szervizdíjat (ÁSZF 16.4. 4. számú melléklet) megfizetni.

Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatók. Előfizető a szolgáltatás továbbértékesítésére nem jogosult.

Előfizető felelős azért, hogy a saját tulajdonában lévő berendezések a telepítés napjától kezdve a rádiós internet szolgáltatás igénybevételére alkalmas állapotban legyenek. Előfizető nem mentesül a fizetési kötelezettségétől, ha a saját berendezéseiben lévő hiba miatt nem tudja igénybe venni a szolgáltatást.

Amennyiben bármely eszköz meghibásodik, vagy a szerződés megszűnik, úgy Előfizető haladéktalanul köteles hiánytalanul átadni azt a Szolgáltató részére.

Előfizető felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 4.3 és 4.4. pontja tartalmazza.

## **V. Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

A szolgáltatások mindenkor Szolgáltató tulajdonát képezik.

A szolgáltató köteles jelen szerződés aláírását követő 30 napon belül a szolgáltatást megkezdeni.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, amennyiben a szolgáltatást bármely okból nem tudja biztosítani, erről az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Szolgáltató csak abban az esetben vállalja, hogy telepítéskor vagy a későbbiek folyamán Szolgáltató telephelyén segít Előfizetőnek számítógépe TCP/IP konfigurációs adatainak beállításában, ha Előfizető számítógépe hardver és szoftver szempontból jogtiszt, s a beállítások elvégzésére alkalmas állapotban van.

Nem képezi a Szolgáltató feladatát Előfizető által biztosított berendezések alkalmassá tétele a szolgáltatások igénybevételéhez.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a rádiós átvitel paramétereinek romlásáért, amennyiben az nem Szolgáltató hibájából következik be.

A szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza.

A szolgáltatás minőségi célértékeit az ÁSZF 16.6. sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás nyújtása során bekövetkező hiba elhárítására vonatkozó eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, míg Szolgáltató hibás teljesítése esetére Előfizetőt megillető jogokat a 6.3. fejezet tartalmazza.

## **VI. A szerződés hatálya, a szolgáltatás nyújtásának időtartama:**

Ezen szerződés határozatlan időtartamra szól.

## **VII. Szavatosság / Felelősség:**

Szolgáltató szavatolja, hogy a szolgáltatások minősége a telepítés napjától mindenben megfelel a szerződésben foglaltaknak.

Szolgáltató felelős azért, hogy az általa nyújtott szolgáltatások a szerződés időtartama alatt bármikor - hibák felmerülése esetén a lehető legrövidebb idő alatt újra - elérhetőek legyenek.

Szolgáltató szavatosságot vállal, hogy az általa biztosított szolgáltatásokban bekövetkezett hiba esetén a szolgáltatások újbóli biztosításából adódó költségeket viseli. Szolgáltató által biztosított berendezések hibája esetén Szolgáltató köteles a készülékek javításáról, cseréjéről gondoskodni, ezek költségeit viselni.

Amennyiben Szolgáltató nem tesz eleget a fentebb meghatározott szavatossági igényeknek, és emiatt nem biztosít megfelelő minőségű szolgáltatást, a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat, a tárgyhót követő számlájában köteles Előfizető felé jóváírni.

Abban az esetben, ha a szolgáltatás kiesése egyik félnek sem felróható okokból következik be, Szolgáltató a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat a tárgyhót követő számlájában köteles Előfizető felé jóváírni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások használata kizárólag Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató minden tőle elvárható mértékű erőfeszítést köteles megtenni a szolgáltatások folyamatosságának biztosításáért, de nem vállal garanciát bármilyen adatvesztésért, s a csatlakozás kimaradásáért. Előfizető elfogadja, hogy a szolgáltatások hiba- és megszakításmentességéért sem Szolgáltató, sem Szolgáltató alkalmazottai nem vállalnak felelősséget, amennyiben azok rajtuk kívülről okok miatt következtek be. Szolgáltató nem felel azon veszteségekért, vagy bármiféle kárért, amelyeket a szolgáltatások meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okozott.

Szolgáltatót nem terheli felelősség olyan hibákért, amelyeket Előfizető vagy Előfizető érdekkörében más személy okozott, továbbá melyek vis maior következtében keletkeztek.

Mivel a szolgáltatás alapfeltétele a két antenna (Szolgáltató-Előfizető) közötti optikai rálátás, Szolgáltató nem felelhet ennek a feltételnek a szerződés időtartama alatti megváltozásáért.

Szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza.

#### **VIII. Az előfizetői szerződés módosítása:**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az Általános Szerződési Feltételek lehetővé tehetik az alábbiak szerinti szerződésmódosítást.

Szolgáltató az előfizetői szerződést csak akkor jogosult egyoldalúan módosítani, ha:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek megváltoztatása nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, amennyiben jogszabály vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal a Előfizetőket a törvényben foglaltak szerint értesíteni, a Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben a Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés felmondására jelen szerződés IX. pontjában foglalt módon.

Amennyiben a módosítás Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, Szolgáltató Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Szolgáltató nem köteles a fentebb meghatározott értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF 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. Az előfizetői szerződés módosításának részletes feltételeit Szolgáltató az ÁSZF-ben határozza meg. (ÁSZF 9.2. pontja)

#### **IX. A szerződés megszűnése:**

Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződését azonnali hatállyal, indoklás nélkül, bármikor jogosult, további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Ezen szándékát minden esetben írásban köteles a Szolgáltató felé jelezni.

Amennyiben Előfizető súlyos szerződésszegő magatartást tanúsít, és Szolgáltató a magatartás megszüntetésére írásban 15 napos határidővel Előfizetőt felszólította, és ez a határidő eredménytelenül eltelt, Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben Előfizető Szolgáltató tulajdonát képező berendezési tárgyakban súlyos kárt okoz, előírt, engedéllyel nem rendelkező végberendezést üzemeltet, egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

A jelen szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik Felet sem azon köteleesség alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak.

Az első oldalon felsorolt „Üzembe helyezett berendezések” Szolgáltató tulajdonát képezik. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy ezeket a berendezéseket Szolgáltatónak a szerződés megszűnését követő 8 napon belül rendelkezésre bocsátja. Amennyiben a szerződés megszűnésekor a hivatkozott berendezéseket Előfizető nem, vagy nem üzemképes állapotban adná vissza, az esetben a szerződés megszűnésével egyidejűleg azoknak a nyilvántartásban feltüntetett bruttó értékét Szolgáltató részére köteles egyidejűleg megfizetni.

Díjfizetés elmulasztása esetében az eredménytelen fizetési felszólítást követő 30 (harminc) nap elteltével Szolgáltató az előfizetői szerződést tizenöt napos felmondási idővel felmondhatja

A szerződés megszűnésének részletes feltételeit Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg. (Isd. ÁSZF 12. pontja).

#### **X. A szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató részéről történő korlátozása és a szolgáltatás szünetelése:**

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozni, amennyiben Előfizető az ÁSZF 5.2.1. pontjában meghatározott magatartást tanúsítja, így különösen abban az esetben, ha Előfizetőnek 15 (tizenöt) napon túli esedékes díjtartozása van és Előfizető nem adott Szolgáltató számára az ÁSZF 7.2.4. pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. Pontja tartalmazza.

Lehetőség van a szolgáltatás szüneteltetésére, Előfizetőnek erre vonatkozó igényét írásban kell jeleznie. A szolgáltatás szüneteltetésének időtartama minimum 1 hónap maximum 6 hónap (egy éven belül). A szüneteltetés időtartama nem számít bele a hűségidőbe.

#### **XI. Hibabejelentés megtétele:**

Előfizető a hibabejelentést, műszaki probléma bejelentését az első oldalon feltüntetett ügyfélszolgálaton, az ott megadott telefonszámokon teheti meg.

Az ÁSZF 6. pontja részletesen meghatározza a hibabejelentések, és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

#### **XII. Adatkezelésre vonatkozó rendelkezések:**

Előfizető a szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni szerződés 1. oldalán személyes adatai felhasználásáról. Szolgáltató nyilvános katalógusában nem használhatja fel Előfizető adatait, annak írásos engedélye nélkül. Az adatkezelés részletes szabályait az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

#### **XIII. Általános rendelkezések:**

Ezen szerződésből eredő bármely kifogás, igény érvényességi határideje egy év. Az igény érvényesítésének elmulasztása jogvesztéssel jár, kivéve a fizetés elmaradását, amelyet a számla esedékességétől számított öt (5) év. Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez ([www.fvf.hu](http://www.fvf.hu)), a gazdasági Versenyhivatalhoz ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)), a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz ([www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)). Felek ezen megállapodásból eredő bármely vitájukat elsődlegesen békés úton kívánják rendezni, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Székesfehérvári Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A szerződés tartalmát érintő jogszabályváltozások hatálya lépésükkel – minden külön szerződés-módosítási eljárás nélkül – a szerződést módosítják. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései, illetve a vonatkozó jogszabályok irányadóak.

**16.3. 3. számú melléklet: Domain szolgáltatás Előfizetői szerződések**

*Igénylőlap a .hu közdomainek alá történő internet domain delegálás igényléséhez*

**KÉRJÜK, HOGY AZ IGÉNYLŐLAPOT NYOMTATOTT BETŰKKEL SZÍVESKEDJEN KITÖLTENI!**

Választott domain név:		Ha a név védjegy, akkor lajstromszám:	
Az igény típusa	<input type="checkbox"/> Új igény	<input type="checkbox"/> Prioritásos új igény	<input type="checkbox"/> Módosítás. Oka:
Mely közdmain alá kéri a delegálást?	<input type="checkbox"/> .hu közdmain	<input type="checkbox"/> Második szintű közdmain, mégpedig:	
Igénylő neve:			
Igénylő jogi státusza:			
Születési hely és idő:		Anyja neve:	
Igénylő lakóhelye:			
Igénylő postacíme:			
Igénylő személyi igazolvány száma:		Email címe:	
Igénylő telefonszáma:		telefaxszáma:	
Igénylő által kijelölt adminisztratív kapcsolattartó (ha különbözik az Igénylőtől)	Neve:	telefonszáma:	
	Címe:		
	E-mail címe:		

**Igénylő kijelenti, hogy**

1. a Domain-regisztrációs Szabályzatot (elérhető a <http://www.domain.hu/domain/szabalyzat.html> oldalon és a Regisztrátor ügyfélszolgálatán) ismeri, elfogadja és a mindenkor hatályos Domain-regisztrációs Szabályzat előírásait betartja;
2. a domain igénylésével, delegálásával és fenntartásával kapcsolatos kérdésekben a Nyilvántartó és a Regisztrátor döntését elfogadja;
3. tudomásul veszi, hogy az igények Domain-regisztrációs Szabályzatnak való megfelelésével kapcsolatos vita esetén a Regisztrátor és a Nyilvántartó a Tanácsadó Testület döntésének veti alá magát;
4. a választott domain névvel kapcsolatos vitás kérdésekben aláveti magát az Alternatív Vitarendező Fórum döntésének, és tudomásul veszi, hogy a választott domain névvel kapcsolatosan ellene indult jogvitában jogorvoslati igényt kizárólag a Kérelmezővel szemben érvényesíthet, továbbá, hogy az alternatív vitarendezés során hozott döntés végrehajtásáért sem a Regisztrátor, sem a Nyilvántartó nem felel;
- 4.5. a domain delegálással és regisztrálással, illetve a megkötött szolgáltatói szerződés hatályával, az ebből eredő jogok és kötelezettségek fennállásával, teljesítésével kapcsolatos vitás kérdésekben aláveti magát az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott Eseti Választott-bíróóság kizárólagos hatáskörének, amely választottbíróóság a vitát a jogerős bírói ítélet hatályával bírálja el;
- 4.6. szavatolja, hogy az igénylőlapot a valóságnak megfelelően töltötte ki, és tudomásul veszi, hogy amennyiben a megadott adatok nem valósak, vagy az adatok megváltozását nem jelenti be, az a domain név visszavonását eredményezi;
- 4.7. az igénylőlapot teljes egészében elolvasta, és egyetértőleg aláírta.

**Domain Szolgáltatási Szerződés**

amely létrejött a **DATATRANS Internet Kft.**, (székhely: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.; adószám: 11911894-2-07), továbbiakban „Regisztrátor” vagy „Szolgáltató” ügyfélszolgálat: Székesfehérvár, Budai u. 9-11.; Tel: 22/505-750; fax: 22/505-753; ügyeleti telefonszám: 20/998-0747; e-mail cím: info@datatrans.hu), valamint az „Igénylő” vagy „Felhasználó” között. Szerződő felek jelen szerződés 2. oldalán rögzítik azokat a feltételeket, amelyekkel Szolgáltató a szerződés 1. oldalán részletezett domain szolgáltatásokat biztosítja Felhasználó részére.

*Díjcsomagok (A megrendelni kívánt díjcsomag „X”-el jelölendő!)*

Díjcsomag	A díjcsomag tartalma	Nettó díj/év (Ft)	Bruttó díj/év (Ft)
Domain Plusz	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása + 2 db e-mail cím 500 Megabyte e-mail tárhely	<b>4 016,-</b>	<b>5 100,-</b>
Domain Alap	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 500 MB webtárhely, 1000 Mb e-mail tárhely, 5 db e-mail cím, 100 MB MYSQL tárhely*, PHP	<b>8 819,-</b>	<b>11 200,-</b>
WEB I.	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 2000 MB webtárhely, 2000 Mb, e-mail tárhely, 10 db e-mail cím, 200 MB MYSQL tárhely*, PHP	<b>13 228,-</b>	<b>16 800,-</b>
WEB II.	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 3000 MB webtárhely, 3000 Mb e-mail tárhely, 15 db e-mail cím, 300 MB MYSQL tárhely*, PHP	<b>17 992,-</b>	<b>22 850,-</b>
WEB III.	2 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 5000 MB webtárhely, 5000 Mb, e-mail tárhely, 25 db e-mail cím, 800 MB MYSQL tárhely*, PHP	<b>25 000,-</b>	<b>31 750,-</b>
Fizetés módja:	<input type="checkbox"/> postai csekk <input type="checkbox"/> átutalás	*Szolgáltató a MYSQL hozzáférést akkor hozza létre, ha Előfizető erre vonatkozó igényét külön jelzi.	

Hozzájárulok előfizetői adataim marketing célra való felhasználásához: igen  nem

Jelen **igénylőlapot** és **Szerződést** a szerződő Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt a mai napon aláírták.

Kelt: Székesfehérvár, 20

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó



## I. A szerződés tárgya

A szerződő felek jelen szerződésben rögzítik azokat a feltételeket, amelyek mellett Szolgáltató a szerződés első oldalán részletezett internet szolgáltatásokat biztosítja Felhasználó részére.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében A Datrans Internet Kft. Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) tekintendő mérvadónak. Az ÁSZF megtekinthető és tanulmányozható az ügyfélszolgálat helyiségében illetve a cég honlapján: [www.datrans.hu](http://www.datrans.hu). Felhasználó jelen szerződés aláírásával egyben kijelenti, hogy ismeri és elfogadja Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit is.

## II. Díjak

A szolgáltatás díjai a szerződés első oldalán szerepelnek.

Indokolt esetben Szolgáltató jogosult az árat megváltoztatni, de erről köteles Felhasználót harminc (30) nappal a változtatás előtt írásban tájékoztatni.

## III. Fizetési feltételek

A fizetés a számla keltétől számított tizenöt (15) banki napon belül esedékes. A számlán jelölt esedékesség után be nem folyt összegekre Szolgáltató késedelmi kamatot számít fel.

Díjfizetés elmulasztása esetében az eredménytelen fizetési felszólítást követő harminc nap elteltével Szolgáltató az előfizetői szerződést tizenöt napos felmondási idővel felmondhatja.

A díjakat a Datrans Internet Kft. jogosult számlázni.

## IV. Felhasználó jogai és kötelezettségei

Szolgáltató írásos beleegyezése nélkül Felhasználó nem használhatja fel a szolgáltatásokat az eredetileg meghatározottól eltérő célokra.

Felhasználó telephelyén elvégzett munkálatokért Felhasználó köteles Szolgáltató díjszabásának megfelelő munkadíjat megfizetni.

Felhasználó a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatóak.

A felhasználó felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 4.4. pontja tartalmazza.

## V. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A szolgáltatások mindenkor Szolgáltató tulajdonát képezik.

Szolgáltató nyilvános katalógusában nem használhatja fel Felhasználó adatait, annak írásos engedélye nélkül.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére, amennyiben Felhasználó akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, vagy egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

A szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza.

## VI. A szerződés hatálya

A szerződés határozatlan idejű, írásban bármikor felmondható.

## VII. Szavatosság / Felelősség

Szolgáltató szavatolja, hogy a domain bejegyzését követően a szolgáltatások minősége mindenben megfelel az első oldalon felsoroltaknak.

Szolgáltató felelős azért, hogy az általa nyújtott szolgáltatások a szerződés időtartama alatt bármikor - hibák felmerülése esetén a lehető legrövidebb idő alatt újra - elérhetőek legyenek.

Amennyiben Szolgáltató nem tesz eleget a szavatossági igényeknek és emiatt nem biztosít megfelelő minőségű szolgáltatást, a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat a tárgyévét követő számlájában köteles Felhasználó felé jóváírni.

Abban az esetben, ha a szolgáltatás kiesése egyik félnek sem felróható okokból következik be, Szolgáltató a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat a tárgyévét követő számlájában köteles Felhasználó felé jóváírni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások használata kizárólag Felhasználó kockázatára történik.

Szolgáltató minden tőle elvárható mértékű erőfeszítést köteles megtenni a szolgáltatások folyamatosságának biztosításáért, de nem vállal garanciát bármilyen adatvesztésért és a csatlakozás kimaradásáért. Felhasználó elfogadja, hogy a szolgáltatások hiba- és megszakítás-mentességéért sem Szolgáltató, sem Szolgáltató alkalmazottai nem vállalnak felelősséget, amennyiben azok rajtuk kívülálló okok miatt következtek be. Szolgáltató nem felel azon veszteségekért, vagy bármiféle kárért, amelyeket a szolgáltatások meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okozott.

Szolgáltatót nem terheli felelősség olyan hibákért, amelyeket a Felhasználó vagy a Felhasználó érdekkörében más személy okozott, továbbá melyek vis maior következtében keletkeztek.

## VIII. Adatkezelésre vonatkozó rendelkezések

A felhasználó a szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni adatainak felhasználhatóságáról.

Az adatkezelés részletes szabályait az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

## IX. Felmondás

A felmondás csak írásban történhet. Határozatlan idejű szerződésnél a nem teljesítés időszakára helyesbítő számla kerül kiállításra. Az első egy év lejártá előtti felmondott szerződés esetén Szolgáltató helyesbítő számlát nem állít ki, díjat nem fizet vissza.

A jelen szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik Felet sem azon köteleességek alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak.

## X. Hibabejelentés megtétele

Felhasználó a hibabejelentést, műszaki probléma bejelentését az első oldalon feltüntetett ügyfélszolgálaton, az ott megadott elérhetőségeken teheti meg.

Az ÁSZF 6. pontja részletesen meghatározza a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására szolgáló információkat.

## XI. Általános rendelkezések

Ezen szerződésből eredő bármely kifogás, igény érvényességi határideje egy év. Az igény érvényesítésének elmulasztása jogvesztéssel jár, kivéve a fizetés elmaradását, amelyet a számla esedékességétől számított öt évig lehet érvényesíteni.

Felhasználó a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése céljából az Internetszolgáltatók Tanács Választott Bíróságához ([www.iszt.hu](http://www.iszt.hu)), a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez ([www.fvf.hu](http://www.fvf.hu)), a Gazdasági Versenyhivatalhoz ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)), a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz ([www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)) fordulhat.

Felek ezen megállapodásból eredő bármely vitájukat elsődlegesen békés úton kívánják rendezni, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Székesfehérvári Városi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Kelt: ....., 20.....hó.....-n

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó



**KÉRJÜK, HOGY AZ IGÉNYLŐLAPOT NYOMTATOTT BETŰKKEL SZÍVESKEDJEN KITÖLTENI!**

Választott domain név:		<b>Ha a név védjegy, akkor lajstromszám:</b>	
Az igény típusa	<input type="checkbox"/> Új igény	<input type="checkbox"/> Prioritásos új igény	<input type="checkbox"/> Módosítás. Oka:
Mely közdomain alá kéri a delegálást?	<input type="checkbox"/> .hu közdomain	<b>Második szintű közdomain, mégpedig:</b>	
Igénylő cégszerű elnevezése magyarul:			
Igénylő cégszerű elnevezése angolul:			
Igénylő jogi státusza:			
Igénylő székhelye:			
Igénylő cégjegyzékszáma:			
Igénylő adószáma:			
Igénylő bankszámlaszáma:			
Igénylő postacíme:			
Igénylő telefonszáma:		<b>e-mail címe:</b>	
		<b>telefonszáma:</b>	
Igénylő által kijelölt adminisztratív kapcsolattartó	Neve:		
	Címe:		
	Email címe:		

Igénylő kijelenti, hogy

- 4.8. a Domain-regisztrációs Szabályzatot (elérhető a <http://www.domain.hu/domain/szabalyzat.html> oldalon és a Regisztrátor ügyfélszolgálatán) ismeri, elfogadja és a mindenkor hatályos Domain-regisztrációs Szabályzat előírásait betartja;
- 4.9. a domain igénylésével, delegálásával és fenntartásával kapcsolatos kérdésekben a Nyilvántartó és a Regisztrátor döntését elfogadja;
- 4.10. tudomásul veszi, hogy az igények Domain-regisztrációs Szabályzatnak való megfelelésével kapcsolatos vita esetén a Regisztrátor és a Nyilvántartó a Tanácsadó Testület döntésének veti alá magát;
- 4.11. a választott domain névvel kapcsolatos vitás kérdésekben aláveti magát az Alternatív Vitarendező Fórum döntésének, és tudomásul veszi, hogy a választott domain névvel kapcsolatosan ellene indult jogvitában jogorvoslati igényt kizárólag a Kérelmezővel szemben érvényesíthet, továbbá, hogy az alternatív vitarendezés során hozott döntés végrehajtásáért sem a Regisztrátor, sem a Nyilvántartó nem felel;
- 4.12. a domain delegálással és regisztrálással illetve a megkötött szolgáltatói szerződés hatályával, az ebből eredő jogok és kötelezettségek fennállásával, teljesítésével kapcsolatos vitás kérdésekben aláveti magát az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott Eseti Választottbíróóság kizárólagos hatáskörének, amely választottbíróóság a vitát a jogerős bírói ítélet hatályával bírálja el;
- 4.13. szavatolja, hogy az igénylőlapot a valóságnak megfelelően töltötte ki, és tudomásul veszi, hogy amennyiben a megadott adatok nem valósak, vagy az adatok megváltozását nem jelenti be, az a domain név visszavonását eredményezi;
- 4.14. az igénylőlapot teljes egészében elolvasta, és egyetértőleg aláírta.

**Domain Szolgáltatási Szerződés**

amely létrejött a **DATATRANS Internet Kft.**, (székhely: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.; adószám: 11911894-2-07), továbbiakban „Regisztrátor” vagy „Szolgáltató” ügyfélszolgálat: Székesfehérvár, Budai u. 9-11.; Tel: 22/505-750; fax: 22/505-753; ügyeleti telefonszám: 20/998-0747; e-mail cím: info@datatrans.hu), valamint az „Igénylő” vagy „Felhasználó” között. Szerződő felek jelen szerződés 2. oldalán rögzítik azokat a feltételeket, amelyekkel Szolgáltató a szerződés 1. oldalán részletezett domain szolgáltatásokat biztosítja Felhasználó részére.

**Díjcsomagok (A megrendelni kívánt díjcsomag „X”-el jelölendő!)**

Díjcsomag	A díjcsomag tartalma	Nettó díj/év (Ft)	Bruttó díj/év (Ft)
Domain Plusz	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása + 2 db e-mail cím 500 Megabyte e-mail tárhely	4 016,-	5 100,-
Domain Alap	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 500 MB webtárhely, 1000 Mb e-mail tárhely, 5 db e-mail cím, 100 MB MYSQL tárhely*, PHP	8 819,-	11 200,-
WEB I.	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 2000 MB webtárhely, 2000 Mb, e-mail tárhely, 10 db e-mail cím, 200 MB MYSQL tárhely*, PHP	13 228,-	16 800,-
WEB II.	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 3000 MB webtárhely, 3000 Mb e-mail tárhely, 15 db e-mail cím, 300 MB MYSQL tárhely*, PHP	17 992,-	22 850,-
WEB III.	2 .hu domain regisztrációja, fenntartása, 5000 MB webtárhely, 5000 Mb, e-mail tárhely, 25 db e-mail cím, 800 MB MYSQL tárhely*, PHP	25 000,-	31 750,-
Fizetés módja:	<input type="checkbox"/> postai csekk <input type="checkbox"/> átutalás	*Szolgáltató a MYSQL hozzáférést akkor hozza létre, ha Előfizető erre vonatkozó igényét külön jelzi.	

Hozzájárulok előfizetői adataim marketing célra való felhasználásához: igen  nem

Jelen **Igénylőlapot** és **Szerződést** a szerződő Felek, mint akarattal mindenben megegyezőt a mai napon aláírták.

Kelt: Székesfehérvár, 20.....

.....  
**Szolgáltató**

.....  
**Előfizető**

### **I. A szerződés tárgya**

A szerződő felek jelen szerződésben rögzítik azokat a feltételeket, amelyek mellett Szolgáltató a szerződés első oldalán részletezett internet szolgáltatásokat biztosítja Előfizető részére.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében A Datrans Internet Kft. Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) tekintendő mérvadónak. Az ÁSZF megtekinthető és tanulmányozható az ügyfélszolgálat helyiségében, illetve a cég honlapján: [www.datrans.hu](http://www.datrans.hu). Előfizető jelen szerződés aláírásával egyben kijelenti, hogy ismeri és elfogadja Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit is.

### **II. Díjak**

A szolgáltatás díjai a szerződés első oldalán szerepelnek.

Indokolt esetben Szolgáltató jogosult az árat megváltoztatni, de erről köteles Előfizetőt harminc (30) nappal a változtatás előtt írásban tájékoztatni.

### **III. Fizetési feltételek**

A fizetés a számla keltétől számított tizenkét (12) banki napon belül esedékes. A számlán jelölt esedékesség után be nem folyt összegekre Szolgáltató késedelmi kamatot számít fel.

Díjfizetés elmulasztása esetében az eredménytelen fizetési felszólítást követő harminc nap elteltével Szolgáltató az előfizetői szerződést tizenöt napos felmondási idővel felmondhatja.

A díjakat a Datrans Internet Kft. jogosult számlázni.

### **IV. Előfizető jogai és kötelezettségei**

Szolgáltató írásos beleegyezése nélkül Előfizető nem használhatja fel a szolgáltatásokat az eredetileg meghatározottól eltérő célokra.

Előfizető telephelyén elvégzett munkálatokért Előfizető köteles Szolgáltató díjszabásának megfelelő munkadíjat megfizetni.

Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatóak.

Előfizető felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF tartalmazza.

### **V. Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

A szolgáltatások mindenkor Szolgáltató tulajdonát képezik.

Szolgáltató nyilvános katalógusában nem használhatja fel Előfizető adatait, annak írásos engedélye nélkül.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére, amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, vagy egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

A szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes rendelkezéseket az ÁSZF tartalmazza.

### **VI. A szerződés hatálya**

A szerződés határozatlan idejű, írásban bármikor fölmondható.

### **VII. Szavatosság / Felelősség**

Szolgáltató szavatolja, hogy a domain bejegyzését követően a szolgáltatások minősége mindenben megfelel az első oldalon felsoroltaknak. Szolgáltató felelős azért, hogy az általa nyújtott szolgáltatások a szerződés időtartama alatt bármikor - hibák felmerülése esetén a lehető leg-  
rövidebb idő alatt újra - elérhetőek legyenek.

Amennyiben Szolgáltató nem tesz eleget a szavatossági igényeknek és emiatt nem biztosít megfelelő minőségű szolgáltatást, a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatás kiesés idejére eső szolgáltatási díjat a tárgyévét követő számlájában köteles Előfizető felé jóváírni.

Abban az esetben, ha a szolgáltatás kiesése egyik félnek sem felróható okokból következik be, Szolgáltató a kiesés idejére eső szolgáltatási díjra nem jogosult. Ilyen esetben a szolgáltatáskiesés idejére eső szolgáltatási díjat a tárgyévét követő számlájában köteles Előfizető felé jóváírni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások használata kizárólag Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató minden tőle elvárható mértékű erőfeszítést köteles megtenni a szolgáltatások folyamatosságának biztosításáért, de nem vállal garanciát bármilyen adatvesztésért és a csatlakozás kimaradásáért. Előfizető elfogadja, hogy a szolgáltatások hiba- és megszakítás-mentességéért sem Szolgáltató, sem Szolgáltató alkalmazottai nem vállalnak felelősséget, amennyiben azok rajtuk kívülálló okok miatt következtek be. Szolgáltató nem felel azon veszteségekért, vagy bármiféle kárért, amelyeket a szolgáltatások meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okozott.

Szolgáltatót nem terheli felelősség olyan hibákért, amelyeket a Előfizető vagy a Előfizető érdekkörében más személy okozott, továbbá melyek vis maior következtében keletkeztek.

### **VIII. Adatkezelésre vonatkozó rendelkezések**

Előfizető a szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni adatainak felhasználhatóságáról.

Az adatkezelés részletes szabályait az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

### **IX. Felmondás**

A felmondás csak írásban történhet. Határozatlan idejű szerződésnél a nem teljesítés időszakára helyesbítő számla kerül kiállításra. Az első egy év lejártá előtti felmondott szerződés esetén Szolgáltató helyesbítő számlát nem állít ki, díjat nem fizet vissza.

A jelen szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik Felet sem azon köteleességek alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak.

### **X. Hibabejelentés megtétele**

Előfizető a hibabejelentést, műszaki probléma bejelentését az első oldalon feltüntetett ügyfélszolgálaton, az ott megadott elérhetőségeken teheti meg.

Az ÁSZF 6. pontja részletesen meghatározza a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására szolgáló információkat.

### **XI. Általános rendelkezések**

Ezen szerződésből eredő bármely kifogás, igény érvényességi határideje egy év. Az igény érvényesítésének elmulasztása jogvesztéssel jár, kivéve a fizetés elmaradását, amelyet a számla esedékességétől számított öt évig lehet érvényesíteni.

Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése céljából az Internetszolgáltatók Tanács Választott Bíróságához ([www.iszt.hu](http://www.iszt.hu)), a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez ([www.fvf.hu](http://www.fvf.hu)), a Gazdasági Versenyhivatalhoz ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)), a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz ([www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)) fordulhat.

Felek ezen megállapodásból eredő bármely vitájukat elsődlegesen békés úton kívánják rendezni, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Székesfehérvári Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

**16.4. 4. számú melléklet: Díjtáblázat**

**Vezeték nélküli (rádiós) internet szolgáltatás**

**Díjcsomagok**

**2020. április 1-től hatályos lakossági internet díjcsomagok.**

**A módosított árakat az alábbi táblázat tartalmazza:**

Lakossági díjcsomagok	Sebesség		Havi díj Nettó (2020. márc. 31-ig)	Havi díj Bruttó (2020. márc. 31-ig )	Havi díj Nettó (2020. április 1-től)	Havi díj Bruttó (2020. április 1-től)
	Sávszélesség le-/fel	Garantált le-/fel				
Rádiós internet Prím	6/1 Mbit/s	1/0,25 Mbit/s	2 835 Ft	2 977 Ft	3 238 Ft	3 400 Ft
Rádiós internet Szekund	10/2 Mbit/s	2/0,5 Mbit/s	4 016 Ft	4 217 Ft	4 381 Ft	4 600 Ft
Rádiós internet Terc	15/3 Mbit/s	3/0,75 Mbit/s	5 433 Ft	5 705 Ft	5 810 Ft	6 100 Ft
Rádiós internet Kvart	20/3 Mbit/s	4/1 Mbit/s	6 929 Ft	7 275 Ft	7 333 Ft	7 700 Ft
Rádiós internet Oktáv	25/6 Mbit/s	5/2 Mbit/s	10 236 Ft	10 745 Ft	10 571 Ft	11 100 Ft
Rádiós internet Prím Plusz	6/3 Mbit/s	1/0,75 Mbit/s	3 307 Ft	3 472 Ft	3 714 Ft	3 900 Ft
Rádiós internet Szekund Plusz	10/4 Mbit/s	2/1 Mbit/s	4 646 Ft	4 878 Ft	5 000 Ft	5 250 Ft
Rádiós internet Terc Plusz	15/6 Mbit/s	3/2 Mbit/s	6 614 Ft	6 945 Ft	7 000 Ft	7 350 Ft

**E-PACK-os\* lakossági díjcsomagok:**

Lakossági díjcsomagok	Sebesség		Havi díj Nettó (2020. márc. 31-ig)	Havi díj Bruttó (2020. márc. 31-ig )	Havi díj Nettó (2020. április 1-től)	Havi díj Bruttó (2020. április 1-től)
	Sávszélesség le-/fel	Garantált le-/fel				
Rádiós internet E1	10/1 Mbit/s	2/0,25 Mbit/s	2 829 Ft	2 970 Ft	3 048 Ft	3 200 Ft
Rádiós internet E2	15/2 Mbit/s	3/0,5 Mbit/s	4 010 Ft	4 210 Ft	4 190 Ft	4 400 Ft
Rádiós internet E3	20/3 Mbit/s	4/0,75 Mbit/s	5 429 Ft	5 700 Ft	5 619 Ft	5 900 Ft
Rádiós internet E4	25/4 Mbit/s	5/1 Mbit/s	6 924 Ft	7 270 Ft	7 143 Ft	7 500 Ft
Rádiós internet E5	30/6 Mbit/s	8/2 Mbit/s	10 229 Ft	10 740 Ft	10 381 Ft	10 900 Ft
Rádiós internet E1 Plusz	10/3 Mbit/s	2/0,75 Mbit/s	3 305 Ft	3 470 Ft	3 524 Ft	3 700 Ft
Rádiós internet E2 Plusz	15/4 Mbit/s	3/1 Mbit/s	4 638 Ft	4 870 Ft	4 810 Ft	5 050 Ft
Rádiós internet E3 Plusz	20/6 Mbit/s	4/2 Mbit/s	6 610 Ft	6 940 Ft	6 810 Ft	7 150 Ft

**\* E-PACK-os ügyfelek számára összeállított csomagok. E-PACK-os ügyfél, aki hozzájárul, hogy havi számláit kizárólag email-ben kapja és csoportos beszédessel, átutalással vagy készpénzzel egyenlíti ki.**

**Az üzleti internet díjcsomagok lezárásra kerülnek, beleértve az Emelt feltöltési sebességű üzleti díjcsomagokat és az E-PACK-os üzleti díjcsomagokat is.**

**2020. április 1-től ezen díjcsomagok értékesítése megszűnik. A változtatás az aktív Üzleti Előfizetői Szerződéssel rendelkező ügyfeleket nem érinti.**

**Továbbiakban az üzleti előfizetők részére Egyedi Megállapodás alapján biztosítunk internet szolgáltatást.**

Üzleti díjcsomagok	Sebesség		Havi díj Nettó	Havi díj Bruttó (18% ÁFA) 2017.12.31-ig	Havi díj Bruttó ( 5 % ÁFA) 2018.01.01-től
	Sávszélesség le-/fel	Garantált le-/fel			
Rádiós internet B1	6/1 Mbit/s	1/0,25 Mbit/s	3 425 Ft	4 042 Ft	3 596 Ft
Rádiós internet B2	10/2 Mbit/s	2/0,5 Mbit/s	5 039 Ft	5 946 Ft	5 291 Ft
Rádiós internet B3	15/3 Mbit/s	3/0,75 Mbit/s	7 047 Ft	8 315 Ft	7 399 Ft
Rádiós internet B4	20/3 Mbit/s	4/1 Mbit/s	9 055 Ft	10 685 Ft	9 508 Ft
Rádiós internet B5	25/6 Mbit/s	5/2 Mbit/s	10 945 Ft	12 915 Ft	11 492 Ft

**Emelt feltöltési sebességű üzleti díjcsomagok:**

Rádiós internet B1 Plusz	6/3 Mbit/s	1/0,75 Mbit/s	4 071 Ft	4 804 Ft	4 275 Ft
Rádiós internet B2 Plusz	10/4 Mbit/s	2/1 Mbit/s	5 929 Ft	6 996 Ft	6 225 Ft
Rádiós internet B3 Plusz	15/6 Mbit/s	3/2 Mbit/s	8 630 Ft	10 183 Ft	9 062 Ft

**E-PACK-os\* üzleti díjcsomagok:**

Üzleti díjcsomagok*	Sebesség		Havi díj Nettó	Havi díj Bruttó ( 5 % ÁFA)
	Sávszélesség le-/ fel	Garantált le-/fel		
Rádiós internet B-E1	10/1 Mbit/s	2/0,25 Mbit/s	3 419 Ft	3 590 Ft
Rádiós internet B-E2	15/2 Mbit/s	3/0,5 Mbit/s	5 038 Ft	5 290 Ft
Rádiós internet B-E3	20/3 Mbit/s	4/0,75 Mbit/s	7 038 Ft	7 390 Ft
Rádiós internet B-E4	25/4 Mbit/s	5/1 Mbit/s	9 048 Ft	9 500 Ft
Rádiós internet B-E5	30/6 Mbit/s	8/2 Mbit/s	10 943 Ft	11 490 Ft
Rádiós internet B-E1 Plusz	10/3 Mbit/s	2/0,75 Mbit/s	4 067 Ft	4 270 Ft
Rádiós internet B-E2 Plusz	15/4 Mbit/s	3/1 Mbit/s	5 924 Ft	6 220 Ft
Rádiós internet B-E3 Plusz	20/6 Mbit/s	4/2 Mbit/s	8 629 Ft	9 060 Ft

\* E-PACK-os ügyfelek számára összeállított csomagok. E-PACK-os ügyfél, aki hozzájárul, hogy havi számláit kizárólag email-ben kapja és csoportos beszédessel, átutalással vagy készpénzzel egyenlíti ki.

További információk:

- Csomagváltás alacsonyabb díjcsomagra évi két alkalommal ingyenes.
- Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás során átjáró mögötti IP-címeket osztunk ki, 3 port beirányítása az átjáróról díjmentes. Ezáltal a gép közvetlenül elérhető lesz az Internet felől.
- Lehetőség van a szolgáltatás szüneteltetésére minimum 1 hónap, illetve egy éven belül maximum 6 hónap időtartamra. A szüneteltetés havi díja 708,6 Ft +ÁFA, azaz 900 Ft/hó (bruttó). A határozott időre kötött szerződések esetén a szüneteltetési időszak nem számít bele a határozott időbe. Az E-mail szolgáltatás a szüneteltetés ideje alatt is működik. (A Datrans Webmail szolgáltatásával bárhol elérhető.)
- A szolgáltatáshoz járó e-mail fiók maximális mérete 1 Gbyte, az e-mail fiók fél év inaktivitás után automatikusan törlésre kerül.
- Üzleti díjcsomaghoz legfeljebb 15 gép csatlakoztatható.
- A fentiekől eltérő igények (pl.: nagyobb sávszélesség, csatlakoztatható gépek száma) esetén egyedi ajánlatot adunk.
- Üzleti díjcsomagokhoz 6 db e-mail cím és 250 Mbyte FTP tárhely, lakossági díjcsomagokhoz 4 db e-mail cím igényelhető díjmentesen az ügyfélszolgálaton.

Belépési díj mértéke 2020. április 1-től bruttó 3 000 Ft helyett bruttó 5 000 Ft –ra módosul.

<b>Egyszeri díjak</b>	<b>Nettó díj</b>	<b>Bruttó díj</b>
Belépési díj *	3 937 Ft	5 000 Ft
Áthelyezési díj**	2 362 Ft	3 000 Ft

\*Az egyszeri belépési díj a lakossági és az üzleti díjcsomagoknál merül fel.

\*\*Az egyszeri áthelyezési díja fizetendő, ha az előfizető egy másik címre kéri a szolgáltatás áthelyezését.

2019. január 1-től az alábbi településeken elérhető díjcsomagok:

Ászár, Bakonybánk, Bana, Bábolna, Bársonyos, Böny, Csép, Ete, Kerékteleki, Kisbér, Mezőörs, Mezőörs-Mindszentspuszta, Nagyigmánd, Pázmándfalu, Pér, Rétalap, Tárkány, Töltéstava, Tárkány-Vasdinnye

**Az alábbi lakossági díjcsomagok megszüntetésre kerülnek 2020. március 31-ével. 2020. április 1-ével ezeket a díjcsomagokat automatikusan a legkisebb, Rádiós internet Prím díjcsomagra (6/1 Mbit/s) módosítjuk. A Rádiós internet Prím díjcsomag ára az ÁSZF változást követően bruttó 3400 Ft/hó.**

<b>Lakossági díjcsomagok</b>	<b>Sebesség</b>		<b>Havi díj Nettó</b>	<b>Havi díj Bruttó ( 5 % ÁFA)</b>
	<b>Sávszélesség le-/fel</b>	<b>Garantált le-/fel</b>		
Home 2M / 256k	2048 / 256 kbit/s	128 / 64 kbit/s	2443 Ft	2565 Ft
WDSL 3M / 384k	3072 / 384 kbit/s	512 / 128 kbit/s	2443 Ft	2565 Ft
WDSL 5M / 512k	5096 / 512 kbit/s	1024 / 128 kbit/s	4057 Ft	4260 Ft

**Az alábbi üzleti internet díjcsomagok lezárásra kerülnek.**

**2020. április 1-től ezen díjcsomagok értékesítése megszűnik. A változtatás az aktív Üzleti Előfizetői Szerződéssel rendelkező ügyfeleket nem érinti. Továbbiakban az üzleti előfizetők részére Egyedi Megállapodás alapján biztosítunk internet szolgáltatást:**

<b>Üzleti díjcsomagok</b>	<b>Sebesség</b>		<b>Havi díj Nettó</b>	<b>Havi díj Bruttó ( 5 % ÁFA)</b>
	<b>Sávszélesség le-/fel</b>	<b>Garantált le-/fel</b>		
WDSL 4M / 1M	4096 / 1024 kbit/s	1024 / 256 kbit/s	5000 Ft	5250 Ft
WDSL 5M / 1M	5096 / 1024 kbit/s	1536 / 256 kbit/s	6000 Ft	6300 Ft
WDSL 8M / 1M	8192 / 1024 kbit/s	2048 / 512 kbit/s	6381 Ft	6700 Ft

Fentiekől eltérő internetsomagok egyedi árajánlat alapján.

**EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLA**

Díjcsomag neve	Prim/B1	Szekund/ B2	Terc/B3	Kvart/B4	Oktáv/B5	Prim Plusz/B1 Plusz	Szekund Plusz/B2 Plusz	Terc Plusz/B3 Plusz	E1 /B-E1	E2 /B-E2	E3 /B-E3	E4 /B-E4	E5/B-E5	E1 Plusz/B- E1 Plusz	E2 Plusz/B- E2 Plusz	E3 Plusz/B- E3 Plusz
Letöltési sebesség (Mbit/s)	6	10	15	20	25	6	10	15	10	15	20	25	30	10	15	20
Feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	2	3	3	6	3	4	6	1	2	3	4	6	3	4	6
Garantált letöltési sebesség	1	2	3	4	5	1	2	3	2	3	4	5	8	2	3	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belső adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1	2	3	3	5	1	2	3	2	3	4	5	8	2	3	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	1	2	3	3	5	1	2	3	2	3	4	5	8	2	3	4
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,5	0,75	1	2	0,75	1	2	0,25	0,5	0,75	1	2	0,75	1	2
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belső adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,5	0,75	1	2	0,75	1	2	0,25	0,5	0,75	1	2	0,75	1	2
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	0,75	1	2	0,75	1	2	0,25	0,5	0,75	1	2	0,75	1	2
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése *																
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Web böngészés	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Voip	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Chat alkalmazások	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Közösségi oldalak	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Fájlcserélő alkalmazások	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Videó megosztó alkalmazások	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Online TV	nincs	van**	van	van	van	nincs	van**	van	van**	van	van	van	van	van**	van	van

Díjsomag neve	Home 2M / 256k	WDSL 3M / 348k	WDSL 5M / 512k	WDSL 4M / 1M	WDSL 5M / 1M	WDSL 8M / 1M
Letöltési sebesség (Mbit/s)	2	3	5	4	5	8
Feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,256	0,384	0,512	1	1	1
Garantált letöltési sebesség	0,128	0,512	1	1	1,5	2
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,128	0,512	1	1	1,5	2
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,128	0,512	1	1	1,5	2
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,064	0,128	0,128	0,256	0,256	0,512
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,064	0,128	0,128	0,256	0,256	0,512
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,064	0,128	0,128	0,256	0,256	0,512
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése *						
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	van	van	van	van	van
Web böngészés	van	van	van	van	van	van
Voip	van	van	van	van	van	van
Chat alkalmazások	van	van	van	van	van	van
Közösségi oldalak	van	van	van	van	van	van
Fájlcserélő alkalmazások	van	van	van	van	van	van
Videó megosztó alkalmazások	van	van	van	van	van	van

**Domain név és tárhely szolgáltatás (2016. november 1-től)**

Csomag	Szolgáltatás	Nettó díj	Bruttó díj
Domain Plusz	1 .hu domain regisztrációja, fenntartása + 500 Mbyte e-mail tárhely, 2 db e-mail cím	4.016 Ft / év	5.100Ft / év

A nem .hu-s végződésű doménekre végződéstől függő felárat számítunk fel.

**Tárhely szolgáltatás (2016. november 1-től)**

Szolgáltatás	Domain Alap	WEB I.	WEB II.	WEB III.
Adat tárhely	500MB	2 GB	3 GB	5 GB
MySQL tárhely	100MB	200 MB	300 MB	800MB
PHP	igen	igen	igen	igen
.hu domain fenntartás	1	1	1	2
E-mail cím	5 db	10 db	15 db	25 db
E-mail tárhely	1 GB	2 GB	3 GB	5G
awstats statisztika*	igen	igen	igen	igen
Alap napi mentés**	igen	igen	igen	igen
<b>Éves díj nettó</b>	<b>8 819 Ft/év</b>	<b>13 228 Ft/év</b>	<b>17 992 Ft/év</b>	<b>25 000 Ft/év</b>
<b>Éves díj bruttó</b>	<b>11 200 Ft/év</b>	<b>16 800 Ft/év</b>	<b>22 850 Ft/év</b>	<b>31 750 Ft/év</b>

\*Csak kérésre aktiváljuk.

\*\*Az alap napi mentés során az utolsó 7 nap adatai kerülnek csak tárolásra.

A nem .hu-s végződésű doménekre végződéstől függő felárat számítunk fel.

**Extra webes szolgáltatások (2016. november 1-től)**

Szolgáltatás	Domain Alap	WEB I.	WEB II.	WEB III.
Bővített mentés I. csomag (+7 napi mentés tárolása)*	<b>2 047 Ft/év</b>	<b>4 016 Ft/év</b>	<b>8 071 Ft/év</b>	<b>10 000 Ft/év</b>
<b>Éves díj nettó</b>				
<b>Éves díj bruttó</b>	<b>2 600 Ft/év</b>	<b>5 100 Ft/év</b>	<b>10 250 Ft/év</b>	<b>12 700 Ft/év</b>
Bővített mentés II. csomag (+24 napi mentés tárolása)*	<b>4 016 Ft/év</b>	<b>8 071 Ft/év</b>	<b>12 047 Ft/év</b>	<b>16 063 Ft/év</b>
<b>Éves díj nettó</b>				
<b>Éves díj bruttó</b>	<b>5 100 Ft/év</b>	<b>10 250 Ft/év</b>	<b>15 300 Ft/év</b>	<b>20 400 Ft/év</b>

\*A mentett adat tárolása tömörített formában



### Kapcsolódó szolgáltatások

Szolgáltatás	Díj (nettó)	Díj (bruttó)
További e-mail postafiók (/db)	3 118 Ft/év	3 960 Ft/év
Mentett adat átadása	3 937 Ft/alkalom	5 000 Ft/alkalom-tól

### Szerver hosting díjak

Szolgáltatás	Havi díj (nettó)	Havi díj (bruttó)
Internet szerver üzemeltetés	15 039 Ft	19 100 Ft
Szerver felügyelet	5 039 Ft	6 400 Ft
Fix IP cím bérlete	2 047 Ft	2 600 Ft
Adatbázis használat	5 039 Ft	6 400 Ft
Levelező lista üzemeltetése adminisztráció nélkül	0 Ft	0 Ft
Levelező lista üzemeltetése adminisztrációval	3 000 Ft	3 810 Ft

Szerver hosting szerződés megszűnésétől számított 15 napon belül az Ügyfél köteles a berendezéseit elszállítani, ellenkező esetben a Szolgáltató tárolási díjat számít fel. A tárolási díj összege havi 3600,-Ft+ÁFA minden megkezdett hónapra. Az Ügyfél el nem szállított berendezései három (3) hónap után a Szolgáltató tulajdonává válnak, és azt a szolgáltató elektronikai hulladékként kezeli.

### Linux szerver telepítés

Szolgáltatás	Havi díj (nettó)	Havi díj (bruttó)
Alap Linux telepítése	20 000 Ft	25 400 Ft
Alap Firewall funkciók beállítása	4 016 Ft	5 100 Ft
Mail szerver konfiguráció	4 016 Ft	5 100 Ft
WWW szerver konfiguráció	4 016 Ft	5 100 Ft
WWW szerver konfiguráció (PHP, SQL, GD)	8 071 Ft	10 250 Ft
Proxy szerver konfiguráció	4 016 Ft	5 100 Ft
FTP szerver konfiguráció	4 016 Ft	5 100 Ft
Adatbázis szerver konfiguráció (PostgreSQL, MySQL)	4 016 Ft	5 100 Ft

Az árak, listaárak és átlagos feladatokat ellátó szerverre vonatkoznak. Egyedi igények esetén az árváltoztatás jogát fenntartjuk.

### Szerviz díjak

Szolgáltatás	Díj (nettó)	Díj (bruttó)
Kiszállási díj Székesfehérváron	2 520 Ft	3 200 Ft
Kiszállási díj Székesfehérváron kívül (max30Km)	4 016 Ft	5 100 Ft
Szereléskor a többlet kábel díja (25 m felett)	100 Ft / m	127 Ft / m
Programozói óradíj	8 110 Ft	10 300 Ft
Adatfeltöltési óradíj	4 016 Ft	5 100 Ft
Szerviz óradíj	6 142 Ft	7 800 Ft
Router bevizsgálási díj	2 362 Ft	3 000 Ft

### Egyéb díjak

Szolgáltatás	Díj (nettó)	Díj (bruttó)
Korlátozásból visszakapcsolás díja/alkalom	1 417 Ft	1 800 Ft
Felszólító levél adminisztrációs költsége/alkalom	433 Ft	550 Ft
Csekk pótlása/alkalom	236 Ft	300 Ft

**WEB szerkesztési és programozási díjak**

<b>Díjcsomag</b>	<b>Díj (nettó)</b>	<b>Díj (bruttó)</b>
Új web megjelenítése (igények, grafikai megvalósítás függvényében)	Min. 50 000 Ft	Min. 63 500 Ft
Oldalak elkészítése/oldal (bonyolultságtól függően)	Min. 5 039 Ft	Min. 6 400 Ft
Űrlapot feldolgozó Webes program elkészítése	Min. 10 000 Ft	Min. 12 700 Ft
Programozói óradíj	12 047 Ft/óra	15 300 Ft/óra
Tartalom módosítási óradíj	6 063 Ft/óra	7 700 Ft/óra

Weblapok szerkesztését kizárólag a megrendelő írásos megrendelése alapján készítjük el. Egy új web megjelenítésének ára a megszerkesztett oldalak díjainak összegéből adódik. A megadott díjak digitális formátumban rendelkezésünkre bocsátott anyag feldolgozására vonatkoznak (Word/Excel dokumentum, szabványos képfarmátumok). Nyomtatott anyag feldolgozása esetén a díjakra 50% felárat számíttunk fel.

**Web programozás**

Vállaljuk bármilyen Webes alkalmazás elkészítését PHP, vagy C programnyelven. Az elkészítés árai egyéni árajánlat alapján kerülnek megadásra, mely tartalmazza az alkalmazás technikai specifikációját. Bővebb információért vegye fel velünk a kapcsolatot.

---

## **16.5. 5. számú melléklet: Hálózat használati irányelvek**

### **1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A jelen hálózat használati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálják azáltal, hogy védik a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott `abuse@<szolgáltató>.hu` e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

### **2. A hálózathasználati irányelvek alapelve**

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### **3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) 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.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyomodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

#### **6. 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 lerontják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

#### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy weboldal) elérhető lesz.

**16.6. 6. számú melléklet: Szolgáltatások minőségi mutatói**  
**Internet hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint**

**Helyhez kötött vezeték nélküli (rádiós) internet hozzáférés saját hálózaton**

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

**Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint**

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték (Mbit/s)
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Prím, B1. 6/1 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	2/0,25
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Szekund, B2. 10/2 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	3/0,5
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Terc, B3. 15/3 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	4/0,75
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Kvar, B4. 20/3 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	5,5/1
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Oktáv, B5. 25/6 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	6,5/2
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Prím Plusz, B1 Plusz. 6/3 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	2/0,75
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Szekund Plusz, B2 Plusz. 10/4 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	4/1
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Terc Plusz, B3 Plusz. 15/6 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	5/2
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E1, B-E1, 10/1 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	2/0,25
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E2, B-E2, 15/2 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	3/0,5
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E3, B-E3, 20/3 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	4/0,75
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E4, B-E4, 25/4 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	5/1
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E5, B-E5, 30/6 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	8/2
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E1 Plusz, B-E1 Plusz. 10/3 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	2/0,75
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E2 Plusz, B-E2 Plusz. 15/4 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	3/1
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet E3 Plusz, B-E3 Plusz. 20/6 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	4/2

<b>Minőségi mutatók megnevezése</b>	<b>Vállalt cél-ték (Mbit/s)</b>
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet Home 2M/256k, 2Mbit/s /256 kbit/s sávszélességű díj-csomagokhoz	0,128/0,064
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet WDSL 3M/384k, 3Mbit/s /384 kbit/s sávszélességű díj-csomagokhoz	0,512/0,128
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet WDSL 5M/512k, 5Mbit/s /512 kbit/s sávszélességű díj-csomagokhoz	1/0,128
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet WDSL 4M/1M, 4Mbit/s /1Mbit/s sávszélességű díj-csomagokhoz	1/0,256
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet WDSL 5M/1M, 5Mbit/s /1Mbit/s sávszélességű díj-csomagokhoz	1,5/0,256
Garantált le- és feltöltési sebesség a Rádiós internet WDSL 8M/1M, 8Mbit/s /1Mbit/s sávszélességű díj-csomagokhoz	2/0,512

### **16.7. 7. számú melléklet: Kivonat a Datatrans Internet Kft. Általános Szerződési Feltételeiből**

#### **Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

##### **Az előfizetői ajánlat**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében található Előfizetői Szerződés nyomtatvány kitöltésével lehet megtenni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és az ajánlatot a szolgáltatónak címezve visszaküldeni. Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
- az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
- az előfizetői szerződés időtartama;
- természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a
- szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;
- az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása;

Bármelyik adat hiányában az igénybejelentő szerződéskötési ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az igénybejelentés (ajánlattétel) időpontjának.

Az ajánlattételt követően a szolgáltató harminc (30) napon belül értesíti az igénybejelentőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely az igénybejelentő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

##### **Az ajánlat elutasítása**

Az igénybejelentő által tett ajánlat elutasításra kerül, amennyiben:

- az ajánlat műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- az igénybejelentőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

---

## **Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A szolgáltató jogosult az előfizető számára az általa nyújtott szolgáltatással együtt, saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben - az előfizető távközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. A szolgáltató a Megrendelőlapon feltünteti az ilyen módon vásárolható árukat és szolgáltatásokat, valamint azok díját, valamint az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

### **A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A szolgáltatások a Közép-Dunántúli Régió<sup>1</sup> területén vehetők igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének — amennyiben ez szükséges — nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja előfizetőt

### **Egyéni előfizetői nyilatkozat**

Egyéni előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizetőként) kívánja megtenni. A nyilatkozat kizárólag írásban érvényes.

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

#### **Természetes személy előfizető („egyéni előfizető”) esetén**

- az előfizető neve;
- az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- az előfizető anyja neve, születés kori neve, születési helye és ideje;
- amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselője fenti pontok alatt meghatározott adatait.

#### **Nem természetes személy előfizető („intézményi / üzleti előfizető”) esetén**

- az előfizető cégszerű elnevezése;
- az előfizető székhelye;
- az előfizető cégjegyzékszám;
- az előfizető bankszámlaszám;
- adószám;
- kapcsolattartó személy neve;
- Mindkét előfizetői kör esetén
- telefonszám;
- napközbeni elérhetőség;
- kapcsolattartó személy neve; intézményi / üzleti előfizető esetén külön megjelölve az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó;
- számlaküldési cím;
- e-mail címek: intézményi / üzleti előfizető esetén külön megjelölve az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó;

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

#### **Egyéni előfizető esetén**

- személyigazolvány (az előfizető hozzájárulása esetén);
- lakcímkártya;
- amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratokba vagy köziratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.

---

<sup>1</sup> Közép- Dunántúli Régió: Fejér megye, Komárom-Esztergom megye és Veszprém megye

---

### **Intézményi / üzleti előfizető esetén**

- cégkivonat másolata;
- az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.
- A fenti adatok szolgáltató általi kezelése illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevételére ráutaló magatartással történik (2.1.1. pont)

### **Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon, hogy az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében (Előfizetői Szerződés) csatolt Megrendelőlapot az előfizető a szolgáltató számára telefaxon vagy postai úton visszajuttatja, az a szolgáltató lemásolja/elmenti, és annak egy példányát aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja, illetve az előfizető az előfizetői szerződést a szolgáltató ügyfélszolgálatán megjelenve személyesen megköti.

### **A legrövidebb szerződési időszak**

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás 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 szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint:

### **A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

Ha az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről – a tervezett időpontot megelőzően harminc (30) nappal – előfizetőt az alábbi módon értesíti:

- változásokat az ügyfélszolgálaton, illetve az interneten, a [www.datatrans.hu](http://www.datatrans.hu) honlapon közzé teszi; vagy
- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítéslevélben).

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- a módosítások rövid leírását;
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor módosított díj összegét.

A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el.

Nem köteles a szolgáltató az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek módosulásáról értesíteni, mikor annak módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

### **A díjfizetéshez kötött szerződés módosítás esetei és díjai**

Az áthelyezés díja a 4. számú mellékletben került meghatározásra.

Az átírás díjtalan.

### **Az áthelyezés teljesítési határideje**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) naptári napon belül.

A határozott időtartamra valamint az akciós értékesítés során előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.



---

### **Az átírás teljesítési határideje**

Az átírás teljesítésének határideje az előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő tizenöt (15) naptári nap. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői pont áthelyezésére is sor kerül, a jelen határidő valamint a 7.5. pontban meghatározott kötbér fizetési kötelezettség, illetve a 2.3 pont szerinti belépési díj fizetési mentesség alkalmazandó.

### **Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

A határozatlan idejű Előfizetői szerződését azonnali hatállyal, indoklás nélkül, bármikor jogosult, további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Ezen szándékát minden esetben írásban köteles a Szolgáltató felé jelezni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződés — a 9.1. pontban meghatározott időtartamot követően — azonnali hatállyal, írásban, indoklás nélkül bármikor felmondható.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A határozott időtartamra kötött szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi előfizetői szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívülálló okból legalább hatvan (60) naptári napig lehetetlenné válik, az előfizető jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

### **Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

*A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondással, írásban, bármikor jogosult megszüntetni.*

A felmondásról szóló értesítés tartalmazza:

- a felmondás indokát;
- a felmondási idő lejártának napját;
- ha a felmondás oka az előfizető szerződés szegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

*A szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegő magatartása miatt azonnali hatállyal írásban mondhatja fel a 9.1.6. pontjában meghatározott és a távközlési törvényben nevesített felmondási okokra hivatkozva, ha*

- Az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a 9.1.5. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem szünteti meg;
- az előfizető a 9.1.5. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszín ellenőrzéseket elvégezze; vagy
- az előfizető az előfizetői szolgáltatás a 9.1.5. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint szolgáltatásra használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén negyvenöt (45) naptári napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben azt az előfizető a 9.1.5. pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.

Amennyiben az előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést negyvenöt (45) naptári napos határidővel felmondani.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) naptári napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

---

## **A szüneteltetés esetei**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

### **A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés**

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása vagy bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység végzése céljából (tervezett üzemfenntartási munkák). Az ilyen jellegű munkák miatti szüneteltetés nem haladhatja meg alkalmanként az öt (5) napot.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpont
- szoftverfrissítés
- karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetéséről az előfizetőt legalább három (3) nappal előbb értesíti (lásd 5.1. pont). A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

### **A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szüneteltetés**

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szüneteltetés esetén a teljesítés lehetlenné válásának szabályait (Ptk. 312.§) kell alkalmazni.

### **Szüneteltetés az előfizető kérésére**

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető írásos kérelmére is. A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szüneteltetés időtartamát az előfizető a 5.2 pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. A szüneteltetés a kérelem beérkezését követő hónap első naptári napján kezdődik.

Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését nem kérheti:

- határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

### **Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

### **Vis major**

A szolgáltatás szüneteltetését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmény, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetlensége nem a vis major-ra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

### **Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama**

Az előfizető által kérhető leghosszabb szüneteltetés időtartama évente legfeljebb hat (6) hónap.

### **A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei, a díjfizetés mértéke**

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott legkisebb díjcsomag 25%-át fizetni.

A 5.1.5. pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

---

## **A hibabejelentő elérhetősége**

Hibabejelentés, műszaki probléma esetén, az alábbi helyen jelenthető be:

Személyesen: Datatrans Internet Kft., 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.

Telefon: Telefon: (22) 505-750

Mobil: (20) 998-0747

E-mail: info@datatrans.hu

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

## **A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

## **A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete**

A szolgáltató 24 órás műszaki ügyfélszolgálatot üzemeltet abból a célból, hogy ügyfelei a szolgáltatással kapcsolatos hibákat és észrevételeket bejelenthessék. A szolgáltató minden hibabejelentés adatait az e célra szolgáló Ügyfélszolgálati szoftverben dokumentálja, feltéve, hogy a hiba a szolgáltató rendszerében következett be. Feljegyzi a hiba bejelentés pontos idejét, a bejelentő személyét, a nem megfelelőséget és az esetleg függőben maradt érdeklődést. A hibabehatárolást a szolgáltató azonnal megkezdi.

Az Ügyfélszolgálat a hibabejelentést - amennyiben a hiba a szolgáltató rendszerében van - az előfizető részére visszaigazolja, és a bejelentést nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás (Ügyfélszolgálati szoftver) tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi a szolgáltató.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 6.3.1. pontban meghatározott kötbért fizet.

## **Az előfizető által okozott hiba**

A szolgáltató nem felelős, és nem köteles kijavítani a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibáját:

- az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen beállítása vagy rendeltetésellenes használata;
- az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- az előfizető műszaki berendezésének tápellátás hibája; vagy
- Vis major.

## **Adatkezelés, adatbiztonság**

### **A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

Szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli: (az előfizető neve; személyi igazolvány száma (önkéntesen szolgáltatott adat), születés kori neve, születési helye és ideje; az előfizető lakcíme, tartózkodási helye; az előfizető anyja neve; az előfizető állomás azonosítója; az előfizető bankszámla száma; az előfizető által igénybe vett szolgáltatás, a szolgáltatás forgalmi adatai, a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő idő-

---

pontja és a lefolytatott szolgáltatáshasználat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme; a szolgáltatás dátuma; a díjfizetéssel és díjtarozással összefüggő adatok; tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; az előfizető telefonszáma; az előfizető napközbeni elérhetősége; a kapcsolattartó személy neve; az előfizető e-mail azonosítója; az előfizető domain neve; az előfizető adószáma (intézményi előfizető esetén).

## **A személyes adatok kezelésének jogcíme**

### **A személyes adat kezelésének célja**

A személyes adat kezelésének célja az előfizető által igénybe vett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

### **Az adatok felhasználása közvetlenül üzletszerzési célra**

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából — az előfizető beleegyezésével — kezelheti a megadott adatokat. Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló küldemény nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.

Kizárólag az előfizető egyértelmű, előzetes hozzájárulásával küldhető elektronikus úton, levelezés során reklám.

### **Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében**

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.

### **A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során**

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat, a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli. Az átadott adatokkal kapcsolatban, az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A szolgáltatás használatával járó veszélyek

### **A szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi.**

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A szolgáltató nem tudja garantálni a hálózaton folytatott távközlési forgalom 100%-os biztonságát. A szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy:

- az előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet
- az előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kaphat
- az előfizető által az Internetről letöltött alkalmazás, file vírust, vagy egyéb kárt okozó programot tartalmazhat
- az előfizető számítógépéhez (hálózatához) illetéktelen hozzáférést kísérelhetnek meg az Internet használata közben.

### **A szolgáltató által javasolt intézkedések a fenti veszélyek csökkentése érdekében:**

- az előfizető győződjön meg arról, hogy a továbbítani kívánt információ megfelelően védve van-e (pl. Bankkártya számát csak olyan web oldalon adja meg, ahol a kommunikáció megfelelően titkosított (pl. Secure Socket Layer- SSL), és meggyőződött az oldal hitelességéről; ne küldjön elektronikus levélben bizalmas információt, pl. jelszót, titkosítás nélkül)
- Használjon minden esetben vírusirtó szoftvert, és ellenőrizze a letöltött állományok vírusmentességét futtatás előtt. Rendszeresen frissítse a vírusirtó szoftvert. A szolgáltató igény esetén egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő vírusellenőrző rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.
- Olyan egyéni előfizetőknek, akik csak egy számítógéppel csatlakoznak az Internetre, a szolgáltató javasolja valamely Personal Firewall alkalmazás használatát. A szolgáltató értékknövelt szolgáltatásként, egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő védelmi rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.

A javasolt védelmi szolgáltatások részletes leírása valamint feltételei a <http://www.datatrans.hu/> honlapon valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtekinthetők.

---

### **Adatvédelmi felelős; Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről**

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződés mellékletében található Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelentheti. A Tájékoztatót (az előfizetők személyes adatainak kezeléséről), valamint az adatvédelmi felelős nevét és elérhetőségét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán kifüggeszti, valamint a <http://www.datatrans.hu/> honlapján elérhetővé teszi.

### **A szolgáltató és az előfizető felelőssége**

#### **Az előfizető felelőssége**

##### **A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői jelszavak használata**

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg minden igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó jelszót kap, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

A jelszó módosítását kizárólag faxon, vagy személyesen, az ügyfél (vagy meghatalmazottja) személyének azonosítása után bármikor kérheti az előfizető.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszót a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

**A szolgáltató javasolja, hogy az előfizető jelszóválasztáskor vegye figyelembe az alábbiakat:** A jelszó tartalmazzon kis-, és nagybetűket; Tartalmazzon számokat és speciális karaktereket (ilyen karakterek: 0-9;@#%^^&\*()+-); Legalább 8 karakter hosszúságú legyen; Ne tartalmazzon semmilyen nyelven értelmes szót; Ne használjon családi neveket, beceneveket stb.; Ne legyen összefüggés a felhasználói azonosító és a jelszó között! *(pl. A jelszó ne legyen az azonosító visszafelé leírva).*

##### **Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége**

Az előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az 5. sz. mellékletben csatolt, Internet Használati Alapelvek bármelyikének megsértése, mely az 5. illetve az 5.4./d pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

##### **Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban**

Az előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes az Internet Használati Alapelvekben meghatározott irányelvekkel. Ez különösen vonatkozik a mikrohullámú és más dedikált felhasználókra, akik a szolgáltatói hozzáféréseken keresztül kapcsolt szervereket üzemeltetnek.

##### **Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért**

Az Internet Használati Alapelvek összes rendelkezése az előfizető e-mail postafiók használatára is vonatkozik. Amennyiben az Internet Használati Alapelvek megszegésében másodlagos postafiók használója is részes, az előfizető előfizetése, ideértve az összes másodlagos postafiókot, megszüntethető. Az előfizetés megszüntetése az előfizetői szolgáltatáson keresztül történő összes e-mail és Internet hozzáférés elvesztését eredményezi.

### **Biztonság**

A szolgáltatás helytelen használatáért az előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységet az előfizető családtagja, barátja, vendége, vagy alkalmazottja követte is el. Az előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Az előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

##### **Jelszó titok és védelem**

Az előfizető jelszava hozzáférést biztosít az előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan

---

felhasználókkal nem engedélyezett. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért az előfizetőt terheli a felelősség.

### **A szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért**

#### **Általános felelősségi szabályok**

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési, továbbítási, tárolása valamint az információ elérését elősegítő segédeszközök biztosítása során nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, melyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

A szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel az Internet szolgáltatás során továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.

A szolgáltató felelősség alóli mentesülése nem zárja ki azt, hogy a jogszabályba ütköző tartalmú információval jogaiban megsértett jogosult a jogsértésből fakadó igényei közül a jogsértés megelőzésével, illetve abbahagyásával kapcsolatos követeléseit a szolgáltatóval szemben is érvényesítse. E perben a szolgáltató a pernyertes jogosult perrel kapcsolatos költségeinek megfizetésére nem kötelezhető.

A szolgáltató polgári jogi felelősségének fenti korlátozása nem érinti az egyéb jogszabályban meghatározott jogkövetkezmények alkalmazását.

#### **A felelősség alóli mentesülés esetei**

Abban az esetben, amikor a szolgáltató az előfizető által biztosított információt továbbítja, vagy Internet hozzáférést biztosít a hálózathoz. A szolgáltató akkor nem felel a továbbított információ tartalmával okozott kárért, ha:

- ◆ nem a szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;
- ◆ nem a szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és
- ◆ nem a szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül.

Az információtovábbítás és a hozzáférés fentiek szerinti lehetővé tétele magában foglalja a továbbított információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is, amennyiben ez kizárólag az információtovábbítás lebonyolítására szolgál és az információt nem tárolják hosszabb ideig, mint az a továbbításhoz szükséges.

Ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információ (reklámok, egyéb információk) távközlő hálózaton történő továbbítása során az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is biztosítja, a szolgáltató nem felel az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott kárért, ha:

- a szolgáltató nem változtatja meg az információt;
- a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáféréssel kapcsolatban támasztott feltételeknek;
- a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;
- a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és
- a szolgáltató haladéktalanul eltávolítja, az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerzett arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

Abban az esetben, ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információt tárolja, a szolgáltató akkor nem felel az előfizető által biztosított információ tartalmával okozott kárért, ha

- nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- amint az /a és /b pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy a hozzáférést nem biztosítja.

---

Amennyiben a szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) az előfizető számára, a szolgáltató akkor nem felel az információ ilyen módon történő hozzáférhetővé tételével okozott kárért, ha

- nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- amint az /a és /b pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A 4.7. pont 3. és 4. bekezdés rendelkezései alapján a szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha az előfizető a szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

## **A díjfizetés és számlázás módja**

### **A díjfizetés alapja**

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján történik.

A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a szolgáltató azonosítást végző be rendezés alapján mért időt 1 másodperccel.

### **A díjfizetés módja**

Az előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, számla ellenében köteles megfizetni.

- Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:
- az előfizető részéről átutalással;
- postai csekken történő befizetéssel; vagy
- az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

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 a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű.

Amennyiben az előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik, vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

---

**16.8. 8. számú melléklet: A helyhez kötött vezeték nélküli (rádiós) technológiával nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe (településlista)**

Aba, Agárd (Gárdony), Ászár, Bakonybánk, Bakonycsernye, Balinka, Bana, Bábólna, Bársonyos, Beloianisz, Besnyő, Bodajk, Börgönd (Székesfehérvár), Bőny, Csép, Csókakő, Csór, Csősz, Dinnyés (Gárdony), Ete, Fehérvárcsurgó, Felsődobos (Mór), Füle, Gárdony, Iszkaszentgyörgy, Jenő, Káloz, Kápolnásnyék, Kerékteleki, Kincsesbánya, Kisbér, Kisfalud (Székesfehérvár), Kisláng, Kőszárhegy, Lovasberény, Lovasberény-Lujzamajor, Mátyásdomb, Mezőörs, Mezőörs-Mindszentspuszta, Moha, Mór, Nagyigmánd, Nadap, Nádasdladány, Ősi, Pákozd, Pátka, Pázmándfalu, Pér, Polgárdi Szőlőhegy, Pusztaszabolcs, Rétalap, Sárkeszi, Sárosd, Sárkeresztes, Sárszentágota, Sárszentmihály, Seregélyes, Soponya, Sukoró, Szabadbattyán, Szabadegyháza, Székesfehérvár, Tác, Tárkány, Tárkány-Vasdinnye, Töltéstava, Úrhida, Velence, Zámoly, Zichyújfalu



---

## 16. 9. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató

### 1. Bevezetés

A Datatrans Internet Kft. adatkezelési tájékoztatója az Adatbiztonsági Szabályzatának részét, az Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

### Az Adatkezelő adatai

**Neve:** Datatrans Internet Kft.  
**Székhely:** 8000 Székesfehérvár Budai út 9-11. II. em. 24.  
**Postacím:** 8000 Székesfehérvár Budai út 9-11.  
**Elektronikus elérhetőség:** <https://www.datatrans.hu/>  
**Telefon:** +36-22-505-750, +36-20-998-0747  
**Fax:** +36 22 505-753  
**Honlap:** <https://www.datatrans.hu/>

### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.(2013.II.26) 42 §;
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- 2017. évi CXCVII. törvény a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról
- GDPR, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. Rendelete, a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről , védelméről és az adatok szabad áramlásáról (95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezése)
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcím- adatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény

---

### 3. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

#### 3.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

##### 3.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.
- g) telefonszáma, e-mail címe

##### 3.1.2. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás címe;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- e) az igénybe vett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- h) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételenek időpontja;
- k) a Szolgáltatás igénybevételenek időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) az előfizető e-mail címe;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

- A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 3.1.1 és 3.1.2 pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

- A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

- A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 3.1.1 és 3.1.2 pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely 3.1.1 és 3.1.2 pontokban bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési

---

szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. (Eht. 154.§)

*3.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)– a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:*

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
  - b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
  - c) a hibajelenség leírását;
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - e) a hiba okát;
  - f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- Panasz bejelentés esetén öt évig őrzi meg az adatokat, hasonló adattartalommal.

#### *3.1.4 Egyéb adatok*

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, fax-szám; személyigazolvány /útlevelezszám szám; e-mail cím).

#### *3.2 Az adatkezelés módja*

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről.

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által.

Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

---

#### 4. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

Az adatkezelési tájékoztató 8. pontjában található táblázatban részletesen szerepel a kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és időtartama.

Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

#### 5. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi (GDPR 13. cikk (1) e) pont), és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

##### 5.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató,

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

##### 5.2 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

5.2.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók (Eht 157.§ 9.bek.)

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) ha az érintett nem képes a hozzájárulását adni (elháríthatatlan okból) az érintett vagy más személy létfontosságú érdeke védelme, vagy személyek testi és élet épségét, javait veszélyeztető történés elhárítására, megelőzésére, az adatok megismerésére a törvények által felhatalmazott szervezeteknek, (GDPR 49. cikk (1) f)

Követeléskezelés

- 1.) Az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag az Szolgáltató és munkatársai jogosultak a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. A Szolgáltató az Ügyfél személyes adatait a szolgáltatás fennállta alatt, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az Ügyfél fizetési késedelembe esett, úgy a Szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.
- 2.) Az Ügyfél hozzájárulását adja, hogy amennyiben a Szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a Szolgáltató az Ügyféllel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az Ügyfél adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az Ügyfél 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.
- 3.) 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 Ügyfél hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az Ügyfélről a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az Ügyfél új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése).

---

### Behajtási díj

Az Ügyfél hozzájárulását adja, hogy amennyiben a Szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződészerűen teljesíti és a Szolgáltató az Ügyféllel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási díj jogcímén 2.540 Forintot köteles megfizetni.

5.2.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédas bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, MNB-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.
- e) fogyasztóvédelmi hatóságnak (Eht. 157. § (9) e)

- A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

- A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

- A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

- Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

- A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

- A szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

- A titkos információgyűjtés folytatására feljogosított szerv az adatszolgáltatás teljesítésére határidőt jelölhet meg. Az adatszolgáltatás nem tagadható meg. Az így kapott adat csak a megjelölt célra használható fel.

### 5.2.3 Jogszabályon alapuló adatátadás

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybevételéhez, valamint az illetékes hírközlési felügyelet feladatai végzéséhez szükségesek a szolgáltató köteles — jogszabályban meghatározott módon és esetekben — a felügyelet részére szolgáltatni még akkor is, ha üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jut a tudomására, azok tartalmának megismerését mások számára nem teheti lehetővé.

---

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve a szolgáltató — az érintett előfizető beleegyezése nélkül — a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja, vagy a közlésekbe nem avatkozik bele vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, az előfizető érdekében és védelmében tett intézkedéseket:

- ◆ A Szolgáltató az E-mail valamint a Web-hosting szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (backup). A biztonsági mentéseket a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.
- ◆ A Szolgáltató a rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (pl. nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levelek automatikus szűrése).

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

### *5.3 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás*

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében —a szerződéskötés megtagadásának céljából — az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó:

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 4.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;

- 
- b) a 5.2.2 pontban meghatározott szervezeteknek;
  - c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

## 6. A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt személyes adatok jogosulatlan hozzáférése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése, sérülése, megsemmisülése ellen, illetve a törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

**Tükrözés:** A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

**Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

**Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

**Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

**Hozzáférés-védelem:** Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni.

A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

**Hálózati védelem:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 7. Az előfizető jogai

### Előzetes tájékozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon.

### A) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik

1. Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:

- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) a GDPR Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek érvényesítés) alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- e) adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen.

2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:

- a) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam

---

meghatározásának szempontjairól;

- b) az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való jogáról;
- c) a GDPR Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- d) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- e) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása.

3. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

## **B) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg (GDPR Rendelet 13. cikk)**

1. Ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg, az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) az érintett személyes adatok kategóriái;
- e) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen.

2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja az érintettre nézve tisztességes és átlátható adatkezelés biztosításához szükséges következő kiegészítő információkat:

- a) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- b) ha az adatkezelés a GDPR Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek) alapul, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
- c) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;
- d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- e) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- f) a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.

3. Az adatkezelő az 1. és 2. pont szerinti tájékoztatást az alábbiak szerint adja meg:

- a) a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- b) ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- c) ha várhatóan más címzettel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.

4. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a 2. pontban említett minden releváns kiegészítő információról.



---

5. Az 1-4. pontot nem kell alkalmazni, ha és amilyen mértékben:

- a) az érintett már rendelkezik az információkkal;
- b) a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, különösen a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek és garanciák figyelembevételével végzett adatkezelés esetében, vagy amennyiben az e cikk (1) bekezdésében említett kötelezettség valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezen adatkezelés céljainak elérését. Ilyen esetekben az adatkezelőnek megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében;
- c) az adat megszerzését vagy közlését kifejezetten előírja az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről rendelkezik; vagy
- d) a személyes adatoknak valamely uniós vagy tagállami jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján, ideértve a jogszabályon alapuló titoktartási kötelezettséget is, bizalmasnak kell maradnia.

### **Az érintett hozzáférési joga (GDPR Rendelet 15. cikk)**

1. Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.

2. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

### **A kártérítéshez való jog és a felelősség (GDPR Rendelet 82. cikk)**

(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.

(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és – a (2) és (3) bekezdés alapján – felelősséggel tartozik az

---

adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.

(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.

(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.

### **A helyesbítéshez való jog (GDPR Rendelet 16. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

### **A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”) ( GDPR Rendelet 17. cikk)**

1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

2. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az előbbi 1. pont értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő Adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

3. Az 1. és 2. pont nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a Rendelet 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az 1. pontban említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

---

### **Az adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR Rendelet 18. cikk)**

1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

2. Ha az adatkezelés az 1. pont alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

3. Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az 1. pont alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

### **Az adathordozhatósághoz való jog (GDPR Rendelet 20. cikk)**

1. Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

2. Az adatok hordozhatóságához való jog 1. pont szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok Adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

3. E jog jog gyakorlása nem sértheti a Rendelet 17. cikkét. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

4. Az 1. pontban említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait.

### **A tiltakozáshoz való jog (GDPR Rendelet 21. cikk)**

1. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

---

2. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

3. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

4. Az 1. és 2. pontokban említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

5. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

6. Ha a személyes adatok kezelésére a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

### **Korlátozások ( GDPR Rendelet 23. cikk)**

1. Az Adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a Rendelet 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tiszteletben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:

a) nemzetbiztonság;

b) honvédelem;

c) közbiztonság;

d) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;

e) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;

f) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;

g) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;

h) az a)–e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;

i) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;

j) polgári jogi követelések érvényesítése.

2. Az 1. pontban említett jogalkotási intézkedések adott esetben részletes rendelkezéseket tartalmaznak legalább:

a) az adatkezelés céljaira vagy az adatkezelés kategóriáira,

b) a személyes adatok kategóriáira,

c) a bevezetett korlátozások hatályára,

d) a visszaélésre, illetve a jogosulatlan hozzáférésre vagy továbbítás megakadályozását célzó garanciákra,

e) az Adatkezelő meghatározására vagy az Adatkezelők kategóriáinak meghatározására,

f) az adattárolás időtartamára, valamint az alkalmazandó garanciákra, figyelembe véve az adatkezelés vagy az adatkezelési kategóriák jellegét, hatályát és céljait,

g) az érintettek jogait és szabadságait érintő kockázatokra, és

h) az érintettek arra vonatkozó jogára, hogy tájékoztatást kapjanak a korlátozásról, kivéve, ha ez hátrányosan befolyásolhatja a korlátozás célját.

---

## **Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről (GDPR Rendelet 34. cikk)**

1. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

2. Az 1. pontban említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a Rendelet 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

3. Az érintettet nem kell az 1. pontban említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- b) az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az 1. pontban említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

4. Ha az Adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a 3. pontban említett feltételek valamelyikének teljesülését.

## **A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog (GDPR Rendelet 77. cikk)**

1. Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

2. Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a Rendelet 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c  
postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5  
e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
telefon: +36 (1) 391-1400  
fax.: +36 (1) 391-1410  
honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

## **A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog (GDPR Rendelet 78. cikk)**

1. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

2. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha a Rendelet 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az

---

érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

3. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

4. Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.

### **Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog (GDPR Rendelet 79. cikk)**

1. A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, Rendelet 77. cikk szerinti jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

2. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.

3. A szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége

Neve: Huszár Zoltán

Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár Budai út 9-11.

email: info@datatrans.hu

tel.: +36 22-505-750, +36-20-998-0747

### **Az adatvédelmi tisztviselő feladatai: (GDPR Rendelet 39. cikk)**

a.) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére adatvédelmi kérdésekben;

b.) ellenőrzi a GDPR-nak, a belső adatvédelmi szabályzatnak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben résztvevő munkavállalók tudatosság-növelését és képzetését, valamint a kapcsolódó auditokat is;

c.) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;

d.) együttműködik a felügyeleti hatósággal;

e.) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

**8. Az Adatkezelő által kezelt adatok köre, a kezelés célja, időtartama, jogalapja, forrása és továbbítása**

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
1.	Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve;</li> <li>születési név;</li> <li>ügyfélszám;</li> <li>anyja születési neve;</li> <li>születési hely és idő;</li> <li>lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</li> <li>számlázási címe;</li> <li>szükség esetén a bankszámlaszáma</li> <li>kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> <li>a Szolgáltatás igénybevételek címe (mint az Előfizetői hozzáférési pont helye);</li> <li>elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;</li> <li>Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.</li> </ul>	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap	<p>Jogi kötelezettség:</p> <p>Eht. 157. § (2), Eht. 157. § (7), Eszr. 11. § (1) af) és ca), illetve (3) bek.</p> <p>Jogos érdek:</p> <p>Eht. 143. § (2) bek. szerinti 1 éves elévülési idő alapján</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
2.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. pont szerinti adatok</li> <li>díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok</li> </ul>	Dokumentum keletkezését követő 8 év+30 nap	Jogi kötelezettség: Eht. 157. § (2), Eht. 157. § (7), Eszr. 11. § (1) af) és ca), illetve (3) bek.	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
3.	Hibabejelentés kezelése, nyilvántartása	<ul style="list-style-type: none"> <li>Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve;</li> <li>ügyfélszám,</li> <li>kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím);</li> <li>a Szolgáltatás igénybevételek címe (mint az Előfizetői hozzáférési pont helye);</li> <li>hangfelvétel</li> </ul>	hibabejelentés rögzítésétől számított 1 év+ 30 nap	<p>Jogi kötelezettség teljesítése</p> <p>legalább 1 év+30 nap az alábbi jogszabályok alapján:</p> <p>Eht. 141. § (2), Eht. 157. § (7)</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
4.	Hatósági adat-szolgáltatás	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. pont szerinti adatok</li> </ul>	előfizetői szerződés megszűnését követő 3 év + 30 nap	<p>Jogi kötelezettség teljesítése:</p> <p>Eht. 159/A. § (3) bek; 157.§ (7) bek</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
5.	Panasz kezelése, nyilvántartása	<ul style="list-style-type: none"> <li>az Előfizető neve, lakcíme;</li> <li>a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;</li> <li>az Előfizető panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok</li> </ul>	a panaszról felvett jegyzőkönyv és válaszmásolat őrzési ideje 5 év+30 nap	<p>Jogi kötelezettség teljesítése</p> <p>Fgytv. 17/A. § (7) Fgytv. 17/B.§ (3) Eht. 157. § (7)</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
		<p>jegyzéke;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,</li> <li>a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása,</li> <li>a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,</li> <li>telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.</li> <li>hangfelvétel</li> </ul>			
6.	Hibabejelentéssel összefüggő panaszbejelentés kezelése	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. pont szerinti adatok</li> </ul>	hibabejelentés rögzítésétől számított 5 év+ 30 nap	Jogos érdeken alapuló adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) f) alapján	Hibabejelentési nyilvántartás
7.	Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	<ul style="list-style-type: none"> <li>Egyéni Előfizető kapcsolattartásra alkalmas további elérhetősége:</li> <li>további telefonszám,</li> <li>kapcsolattartó neve</li> </ul>	az Előfizetői szerződés megszűnését követően a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig+ 30 nap	az Előfizető hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
8.	Előfizetői szerződése figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, címe</li> <li>Kapcsolattartó neve, címe, elérhetőségei (telefon, fax szám, e-mail cím)</li> <li>Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve, elérhetősége (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)</li> </ul>	az Előfizetői szerződés megszűnését követően a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig+ 30 nap	az Érintett hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
9.	Üzleti ajánlatok kidolgozása, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás	<ul style="list-style-type: none"> <li>Érintett neve;</li> <li>lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</li> <li>hozzáférési pont helye</li> <li>kapcsolattartási elérhetőség</li> <li>(értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> <li>hangfelvétel</li> </ul>	Adat felvétel időpontja+ 3 hónap/a hozzájárulás visszavonásáig	hozzájárulás	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője



Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
10.	Üzleti elemzési, valamint piackutatási tevékenység ellátása, elektronikus adatbázis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Érintett neve;</li> <li>• születési hely és idő;</li> <li>• lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</li> <li>• kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> </ul>	érintett hozzájárulásának visszavonásig/ érintett tiltakozásáig vagy a szerződés megszűnéséig	Jogos érdeken alapuló adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) f) alapján	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

*\*Az adatkezelési tartamok esetében a plusz 30 nap minden esetben az Eht. 157. § (7) bek. alapján az adat megsemmisítésére előírt határidőt jelenti.*