



# LanZona Kft.

## Általános Szerződési Feltételek

adathálózati szolgáltatáshoz  
SZEKSZÁRD VÁROS  
területén

**Hatályos: 2011. július 01-től**

A dokumentum a mellékletekkel együtt 54 számozott oldalból áll és 5 db. mellékletet tartalmaz!

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Szolgáltató neve, címe, elérhetősége .....	6
1.1. Szolgáltató neve, címe .....	6
1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje .....	6
2. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása .....	6
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	7
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	7
3.1.1. Igénybejelentés .....	7
3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése .....	7
3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	8
3.2.1. Általános feltételek .....	8
3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás .....	8
3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás .....	9
3.2.4. Szolgáltatás-hozzáférsi pont kiépítésére vonatkozó feltételek .....	9
3.2.5. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek .....	10
3.3. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli, területi és egyéb korlátai .....	12
4. Az előfizetői hozzáférsi pont létesítése .....	13
4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje .....	13
4.2. Szolgáltatás-hozzáférsi pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása .....	13
4.3. Alvállalkozók alkalmazása .....	13
5. Szolgáltatások minősége .....	13
5.1. Minőségi célértékek és értelmezésük .....	13
5.2. Minőségi célértékek teljesülése, mérésének módszere .....	14
6. Az előfizetői szerződés megkötése .....	14
6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	14
6.1.1. Természetes személy (Magán) előfizető esetén .....	14
6.1.2. Nem természetes személy (Üzleti) előfizető esetén .....	15
6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte .....	15
6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok .....	15
7. Az előfizetői szerződés módosítása .....	16
7.1. Az előfizetői szerződés módosítás az Előfizető kérésére .....	16
7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja .....	16
7.3. Áthelyezés .....	17
7.4. Atírás .....	18
8. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése .....	18
8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére .....	18
8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt .....	18
8.3. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető felróható szerződésszegése esetén .....	19
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása .....	19
9.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása az Előfizető felróható szerződésszegése esetén .....	19
10. Az előfizetői szerződés megszűnése .....	22
10.1. Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról .....	22
10.2. Az előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról .....	22
10.3. Egyéb szabályok a szerződés megszűnésével kapcsolatban .....	23
11. Hibabejelentés .....	24
11.1. A hibabejelentő elérhetősége .....	24
11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek .....	24
11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	25
11.4. A szolgáltatás-hozzáférsi pont ellenőrzése és a hibaelhárítás lehetővé tétele .....	25
11.5. Az Előfizető bejelentési kötelezettsége .....	25
12. Ügyfélszolgálat .....	25
12.1. Ügyfélszolgálat működése .....	25
12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje .....	26
12.3. Értesítési eljárások .....	27

13. Előfizető jogai .....	28
13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	28
13.2. A fizetendő kötbér mértéke .....	29
13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke .....	29
13.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	29
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei .....	30
14.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása .....	30
14.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....	30
15. Adatkezelés, adatbiztonság (3. számú melléklet) .....	31
15.1. A kezelt adatok köre .....	31
15.2. Adatbiztonság .....	31
15.3. Információs szolgáltatás, betekintés .....	31
16. Díjszabás, díjfizetés, számlázás .....	32
16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások .....	32
16.2. Egyszeri díjak .....	32
16.3. Rendszeres díjak .....	33
16.4. Díjazási időszakok .....	33
16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások .....	33
16.6. A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei ..	33
16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje .....	33
16.8. Díjfizetés előre, hosszabb időtartamra .....	34
16.9. Egyéb árak és szolgáltatások igénybevételének számlázása .....	34
17. A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	35
18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	35
19. Vis major .....	35
20. Irányadó jog .....	35
Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások .....	36
I. Alapszolgáltatások .....	36
Magán előfizetőknél .....	36
Üzleti előfizetőknél .....	36
II. Kiegészítő szolgáltatások (egyéni és nem egyéni előfizetőknél) .....	36
II. 1. Adatforgalom mérése és az adatforgalom túllépése .....	36
II. 2. Postaláda ( m a i l b o x ) szolgáltatás .....	36
II. 3. SMTP szolgáltatás .....	37
II. 4. Web tárhely .....	37
II. 5. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül .....	38
II. 6. Domain név regisztrálás .....	38
II. 7. DNS szerver szolgáltatás .....	38
II. 8. Virtuális webszerver szolgáltatás .....	38
II. 9. Szerver szolgáltatás ( h o s t i n g , co-location) .....	38
II. 10. Egyszeri telepítés .....	39
II. 11. Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése .....	39
DÍJSZABÁS .....	40
I. Alapszolgáltatások havi díjai .....	40
Magán előfizetőknél .....	40
Üzleti előfizetőknél .....	40
II. Kiegészítő szolgáltatások havi díjai (egyéni és nem egyéni előfizetőknél) .....	40
III. Egyszeri díjak .....	40
Szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése .....	40
Egyéb eseti (vagy adminisztrációs) díjak .....	40
IV. Egyéb kiegészítő szolgáltatások .....	41
IV. 1. Domain név szolgáltatás .....	41
IV. 2. Plusz web tárhely .....	41
IV. 3. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül .....	41
IV. 4. Virtuális webszerver .....	41
IV. 5. Szerver üzemeltetése (hosting).....	41
V. Kamatok.....	42

Adatbiztonsági szabályzat .....	
Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme .....	42
1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere .....	42
2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük .....	adatkezelés
3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az időtartama .....	42
4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai .....	44
5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata .....	45
a) Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése .....	46
b) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése .....	47
c) Szerződés módosítás .....	48
d) Reklamáció kezelés / Hibabejelentés .....	49
e) Követelés behajtása .....	50
f) Piackutatás .....	51
g) Közös adatállomány (feketelista) .....	52
h) Előfizetői címtár .....	52
i) Egyebek .....	53
Adatbiztonsági tájékoztató .....	53
Etikai kódex .....	53
1. Az Előfizető személyes adatai .....	54
2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek .....	54
2.1. E-mail .....	54
2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás .....	55
2.3. Közzététel .....	

**A LanZona Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövidített neve: LanZona Kft., továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NMHH) jóváhagyása alapján a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak, különösen az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (X11.27). IHM rendelet figyelembevételével készült.

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval előfizetői szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az ÁSZF vonatkozik a hatályba lépés előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF módosulásáról, és leglényegesebb rendelkezéseiről. Az Előfizető ellenkező nyilatkozata hiányában az értesítéskor megjelölt időpontban, de legalább az értesítést követő 15. napon az ÁSZF a korábban megkötött szerződéseket módosítja és kiegészíti.

Készült: 2011. június 10.

Hatályos: 2011. július 1-től.

# 1. Szolgáltató neve, címe, elérhetősége

## 1.1. Szolgáltató neve, címe

- Teljes név: LanZona Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
- Rövidített név: LanZona Kft.
- Cégjegyzékszám: 17-09-008650
- Székhely: 7100. Szekszárd, Béri B. u. 111. fsz.
- Levélcím: 7100. Szekszárd, Béri B. u. 111. fsz. 1.
- A szolgáltatás megnevezése: „LanZona” Internet Szolgáltatás.

## 1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

- **Név: LanZona Kft. Ügyfélszolgálat**
- Levélcím: 7100. Szekszárd, Béri B. Á. u. 111. fsz. 1.
- E-mail: [info@lanzona.hu](mailto:info@lanzona.hu)
- Web: <http://www.lanzona.hu>
  
- Cím: Szekszárd, Béri Balogh Ádám utca 111. fsz. 1.
  
- **Tel./Fax: 06-40/200-842 (Helyi tarifával hívható!)**
  
- Rendelkezésre állási ideje: Hétfő-Szerda-Péntek: 8-12 h; Kedd: 13-17 h; Csüt.: 14-18 h.
  
- **Név: LanZona Kft. Műszaki Ügyelet**
  
- Tel.: **40/200-842** Rendelkezésre állási ideje: megegyezik az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartásával , hétvégén és egyéb időszakban üzenetrögzítő!
  
- Mobil.: **20/447-5544** Rendelkezésre állási ideje: minden nap 08-20 óra!

## **2. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

- SZJ 642018 Adathálózati szolgáltatás

A Szolgáltató az Előfizető számára lehetőséget nyújt arra, hogy a 2,4 GHz-es frekvenciasávban működő rádió berendezésen keresztül a Szolgáltató hálózatára kapcsolódjon, igény szerint azon keresztül Internet-szolgáltatásokat érjen el. Az Előfizető számítógépe (illetve a kapcsolat biztosításához használt más informatikai eszköze) a munkavégzés idejére összeköttetést létesít a hálózaton keresztül a Szolgáltató valamely hálózati központjával, illetve szerverével (kiszolgáló számítógép), és erre a időre teljes jogú, saját egyedi címmel (IP cím) rendelkező hálózati ügyféllé válik. Az Előfizető a szolgáltatásokat (ld. melléklet szerint) a saját számítógépén (illetve a kapcsolat biztosításához használt más informatikai eszközén) futtatott megfelelő kliens (ügyfél) programok segítségével veszi igénybe.

A Szolgáltató a hálózati kapcsolódáson kívül más kiegészítő szolgáltatásokat nyújt az 1. mellékletben leírtak szerint.

## **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

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

#### **3.1.1. Igénybejelentés**

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését, a szolgáltatást igénybe venni kívánó, írásban (levélben, faxon), szóban (telefonon) vagy elektronikus úton (e-mailben, adatlap kitöltésével) teheti meg. A Szolgáltató az igénybejelentés írásbeli megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít a 3. sz. melléklet szerint, melyet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató által megbízott üzletkötőknél, az igénylők által elérhető közforgalmú helyeken (teleházakban, önkormányzatoknál) lehet átvenni, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatának weboldaláról letölteni. Ezt a nyomtatványt az igénylő kitöltve visszajuttatja a Szolgáltatónak. Telefonon a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, e-mailben az ügyfélszolgálat címére írt levélben adhat le igénylést. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az előfizetői felkereséséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat: igénylő neve, címe (igénybevételi cím, ahová a vételi helyet kéri), telefonszáma, dátum és aláírás. A Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy erről, valamint az előfizetői szerződés megkötésének várható időpontjáról értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján a Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy a Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az igénylőt 15 napon belül értesíti. Ha a későbbi műszaki fejlesztések miatt

feltételezhetően lehetőség nyílna az igény kielégítésére, erről a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt.

### **3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése**

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 15 napon belül visszaigazolja. Ha a Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos szabályozás alapján teszi meg. A szerződés megkötése az ügyfélszolgálaton, illetve az Előfizető vételi helyén történhet meg azzal, hogy a kétpéldányos - 4. sz. melléklet szerinti - előfizetői szerződést az Előfizető aláírja, és eljuttatja a Szolgáltató képviselőjéhez. A Szolgáltató cégszerű aláírás után a szerződést visszajuttatja az Előfizetőhöz. A szerződés a Szolgáltató aláírása napján jön létre.

Az előfizetői szerződésben az Előfizető nyilatkozatot tesz arról, hogy az előfizetői szolgáltatást magán (egyéni) vagy üzleti (nem egyéni) előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető a nyilatkozatát ÁSZF 7.1. pontja alapján vonhatja vissza vagy módosíthatja. A Szolgáltató kikötheti, hogy a magán előfizetőknek nyújtott kedvezmények miatt magán előfizető csak természetes magánszemély lehet, gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, vagy más gazdasági tevékenységet folytató, illetve társadalmi szervezet nem.

Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes 2. sz. mellékletben lévő díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint szolgáltatás rendeltetésszerű felhasználására.

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

### **3.2.1. Általános feltételek**

A szolgáltatás a megállapított csatlakozási (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján.

Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga azon területekre terjed ki, ahol már működő hálózatot üzemeltet.

Az Előfizető a szolgáltatást a helyi fejállomáson keresztül és 2,4 GHz-es frekvenciasávban működő berendezéssel veheti igénybe, az alkalmazott berendezések a 221/1999.(X11.29.) számú Kormányrendelet a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási táblázatának előírásait teljesítik (H149, H151, 20-as melléklet).

### *3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás*

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik a határozott idő elteltével.

### *3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás*

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő elteltével. A Szolgáltató a szerződést csak az ÁSZF-ben és a jogszabályokban meghatározott esetekben mondhatja fel.

### *3.2.4. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek*

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését a 2. sz. melléklet szerinti díjszabásban meghatározott belépési díj megfizetése ellenében vállalja. A Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj mértékét mérsékelheti. A Szolgáltató jogosult a belépési díj 2. sz. mellékletében meghatározott díjtól eltérni abban az esetben, ha a csatlakozás kiépítésének költségei meghaladnák a szokásos mértéket. A belépési díj ebben az esetben csak a szokásos mértéket meghaladó költséggel emelkedhet.

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles a Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a szükséges szerelési munkákat ingatlanán elvégezze, amely munkálatok során a szerelést végző szakember köteles a hatályos szabványok rendelkezéseit megtartani. Az Előfizető egyidejűleg tudomásul veszi, hogy előfizetői szerződés megszűnése esetén, az ingatlanán lévő vonali hálózat eltávolítására nem jogosult, a vonali kábel ingatlanán történő fennmaradását tűrni köteles, a vezetékjog érvényességéhez szükséges intézkedések megtételéhez hozzájárul.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a felszerelt vezetéken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változtatni kizárólag a Szolgáltató vagy annak megbízottja jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget az Előfizető köteles megtéríteni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt kábel vagy más eszköz áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal - a Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit az Előfizető viseli.

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését az előfizetői szerződés megkötésétől

számított 30 napon belül vállalja.

A díjszabásban meghatározott belépési díj összege a 2,4 GHz-en működő berendezés telepítésének részki költségét foglalja magában.

### 3.2.5. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői szerződés keltétől, vagy a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésekor kiállított munkalapon meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a Szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezésére az 1. sz. melléklet, díját a 2. sz. melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

Szolgáltató az általa végzett műszaki szolgáltatásért felelősséget vállal.

A Szolgáltató adathálózati szolgáltatási kötelezettsége a helyiségben lévő hálózati adó-vevő berendezés kimeneti pontjáig, vagy csatlakozó felületéig tart (kiviteltől függően). Ez a kötelezettség a Szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák az Előfizető által történő bejelentésére az ÁSZF 11. pontjában foglaltak az irányadók. A Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli hálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy a Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történő javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

Amennyiben a Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

#### **A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles:**

- az előfizetői szerződés, valamint az ÁSZF szerint nyújtani szolgáltatását,
- karbantartania hálózatát,
- az Előfizető sürgősségi hívására nélkül - nappal bármikor, az esti órákban pedig előre egyeztetett időpontban - ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését,
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

#### **A szerződés teljesítése érdekében az Előfizető köteles:**

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni,
- tűrni, hogy a lakásán belüli kábelépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítását a Szolgáltató elvégezze,
- tudomásul venni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a Szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban,
- a lakáson belüli erőszakos rongálás, illetve szakszerűtlen szerelés következtében fellépő javítás költségét vállalni,
- kötelezettséget vállalni arra, hogy a fentiekben túlmenően az erőszakos rongálásból, illetve

szakszerűtlen szerelésből fakadóan (az Előfizető tulajdonában lévő a Szolgáltató rendszeréhez kapcsolódó hálózat, berendezés, stb. szakszerűtlen szereléséből keletkezett károokra vonatkozik) a Szolgáltatót ért károsodást megtéríti,

- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a Szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik,
- a Szolgáltató hálózatához kapcsolódásra használt eszközöket (a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket, és az Előfizető saját, a hálózati kapcsolódásban részt vevő eszközeit egyaránt) a hatályos magyar műszaki előírásoknak eleget téve üzemeltetni (többek közt megfelelően földelt elektromos csatlakozóról működtetni), egyébként az nem rendeltetésszerű használatnak minősül,
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat,
- biztosítani a rendszer Szolgáltató általi ellenőrzését, lakásba való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett.

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást az Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani, tovább értékesíteni csak a Szolgáltató írásos beleegyezésével jogosult.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt lakásból bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik., úgy e tény az Előfizető köteles a Szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni. Amennyiben az Előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ez által a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az Előfizetőt terheli mindaddig, amíg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz. A változás bejelentésének elmulasztása az Előfizető részéről szerződésszegésnek minősül.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató hivatalos képviselőjének felszólítására az ideiglenes jelleggel átadott eszközöket felmutatni nem tudja, illetve az elveszett, megsemmisült, továbbá azt Előfizető jogosulatlanul ruházta át harmadik személyre, úgy köteles a Szolgáltatónak kártérítést fizetni, amelynek mértéke alkalmas kell legyen a Szolgáltató teljes anyagi kárpótlására.

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése esetén, az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltató megbízottjának haladéktalanul átadni.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét - külön megállapodás vagy az ÁSZF ettől eltérő rendelkezése hiányában - az Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Késedelmes fizetés esetén a 2. sz. mellékletben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. A Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve az Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a szolgáltatás minőségét, vagy

más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti, szerződésszegésnek minősül, és a Szolgáltatónak ezzel okozott kárt az Előfizető teljes mértékben köteles megtéríteni.

Amennyiben egy Előfizető az általa előfizetett szolgáltatásnál magasabb vagy alacsonyabb szintű szolgáltatást (díjcsomagot) kíván igénybe venni, úgy azt köteles bejelenteni. Az díjcsomagban foglalt adatforgalom túllépése a 2. sz. mellékletben meghatározott díjjal kerül kiszámlázásra. A díjcsomag váltást az Előfizető a bejelentést követő számlázási hónap 1. napjától kérheti. Ha az Előfizető már az aktuális hónapban magasabb szintű díjcsomagot kíván használni, akkor a régi és az új csomag havidíja közti különbség visszamenőlegesen, az aktuális hónap első napjától kiszámlázásra kerül. Hónapon belül alacsonyabb szintű díjcsomagra váltani nem lehetséges. Díjcsomag váltáskor a 2. mellékletben meghatározott szerződésmódosítási díj is kiszámlázásra kerül, ettől azonban a Szolgáltató marketingtevékenysége keretében eltekinthet.

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények 5 év alatt évülnek el.

A Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek az Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket az Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem rendeltetésszerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A szolgáltatást befolyásoló terjedési, illetve minden hálózaton kívül 6116 műszaki okból adódó vételromlás, zavar, vételkiesés, energia kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

### **3.3. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli, területi és egyéb korlátai**

Területi korlát: az előfizetői szolgáltatások a Szolgáltató hálózatán (Szekszárd város belterülete) kívül nem érhetők el. A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásokat csak adott földrajzi területen szolgáltat. Ezen területeket Szolgáltató maga állapítja meg, és szabadon változtathatja. A szolgáltatási területek aktuális listáját a Hirdetmény tartalmazza, ami elérhető a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában.

A szolgáltatásoknak időbeli korlátja nincsen.

A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

## 4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése

### 4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje

Az igénylő által benyújtott igénybejelentést a Szolgáltató 15 napon belül bírálja el.

### 4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, az Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától vagy a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésekor kiállított munkalapon meghatározott időponttól a szolgáltatás az Előfizető rendelkezésére áll.

### 4.3 Alvállalkozók alkalmazása

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez, az előfizetői szerződések megkötéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és hálózati eszközök telepítéséhez az Előfizető adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

## 5. Szolgáltatás minősége

### 5.1. A szolgáltatás minőségi mutatói

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítési érték
1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	10 nap
2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	20 óra	4 óra
3./ A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %	98 %
4./ A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	99%	99,5%
<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>
5./ Garantált le-, és feltöltési sebesség		
Letöltési sebesség	512kbit/s	4048 kbit/s
Feltöltési sebesség	128kbit/s	1024kbit/s

### 5.2. Minőségi mutatók értelmezése

#### Új hozzáférési létesítési idő:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 90 %-ában teljesített határideje megkezdett

naptári napban [nap

**Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra] A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

**A szolgáltatás rendelkezésre állása:**

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

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

a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

**Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezési aránya: [%]**

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 99%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

**A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:**

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltatóelőfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

## 6. Az előfizetői szerződés megkötése

### 6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

#### 6.1.1 Természetes személy (Magán) előfizető esetén

- Előfizető neve (és leánykori neve)
- Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye)
- Előfizető értesítési (levelezési) címe
- Előfizető leánykori neve
- Előfizető anyja neve
- Előfizető személyi azonosításra alkalmas, fényképes igazolványának száma
- Előfizető távközlési elérhetősége
- A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (vételi hely címe)
- A belépési díj mértéke
- A díjkiegyenlítés módja
- Az előfizetési, azonosítási szám(ok).

Ha a természetes személy Előfizető életkora, vagy más körülmény miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor az előfizetői szerződés megkötésére nem jogosult.

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlannak, ahová a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését kéri, úgy a szerződés megkötéséhez az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges.

### **6.1.2. Nem természetes személy (Üzleti) előfizető esetén**

- Előfizető neve
- Előfizető székhelyének címe
- Előfizető értesítési (levelezési) címe
- Előfizető cégjegyzékszama, vállalkozói igazolvány száma
- Előfizető adószáma, illetve más adóigazgatási nyilvántartási száma
- Előfizető bankszámlaszáma
- Előfizető kapcsolattartójának (természetes személy) neve
- Előfizető távközlési elérhetősége
- A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (vételi hely címe)
- A belépési díj mértéke
- A díjkiegyenlítés módja
- Az előfizetési, azonosítási szám(ok).

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlannak, ahová a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését kéri, úgy a szerződés megkötéséhez az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges.

### **6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató az Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást az Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

### **6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok**

Szolgáltató határozatlan idejű előfizetői szerződést kizárólag annak az ingatlan a tulajdonosával, vagy a tulajdonos által a meghatalmazásban megnevezett kőtt, ahol a szolgáltatás-hozzáférési pontot Előfizető létesíteni kívánja.

Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik tulajdonosi meghatalmazással előfizetői szerződés megkötésére, úgy vele kizárólag határozott idejű szerződés köthető. Ilyen szerződés esetében a határozott időtartam alatt igényelt szolgáltatás díja előre, szerződéskötéskor esedékes.

**Szolgáltató által kikötött legrövidebb szerződési időszak 3 hónap. Ezen időszagnál magasabb értéket köthet ki a Szolgáltató, ha az Előfizető valamely marketingtevékenység keretében, a szokásos csatlakozási vagy havidíjnál kedvezőbb díj mellett létesített szolgáltatás-hozzáférési pontot.**

## **7. Az előfizetői szerződés módosítása**

### **7.1. Az előfizetői szerződés módosítás az Előfizető kérésére**

A szerződésmódosítást az Előfizető, vagy az általa írásban meghatalmazott személy kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az Előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes.

Az igényelt szolgáltatás módosítását Előfizető akkor kérheti, ha nincsen esedékes díjtartozása. A módosításért szerződésmódosítási díjat kell fizetni, melynek összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza. A szerződésmódosítási díj megfizetésétől a Szolgáltató marketingtevékenysége keretében eltekinthet.

## **7.2. *Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja***

A Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosításán az előfizetői szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak olyan módosítását érti, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás feltételeiben a Szolgáltató egyoldalú nyilatkozata alapján, az Előfizető előzetes értesítése mellett változások állnak be.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (3.2 pont) vagy minőségi célértékeire (5. pont) vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. **Nem mondhatja fel az 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 az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.**

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy

ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **7.3. Áthelyezés**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének anyagköltségét és munkadíját köteles megtéríteni. Az áthelyezés munkadíját a 2. sz. melléklet tartalmazza, míg a várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembevételével a Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn - de maximum 60 napon belül - teljesíteni.

**Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.**

A szolgáltatás-hozzáférési pont a visszajelzéstől kezdve az áthelyezésig az előfizetői jogviszonyt a Szolgáltató szüneteltetheti.

### **7.4. Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF szerint módosítja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg.

Átírás esetén a 2. sz. mellékletben foglaltak szerint átírási díjat kell fizetni. Az átírást a Szolgáltató az átírás kérelmezését követő 60 napon belül teljesíti.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti, úgy minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán köteles jóváírni.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése**

### **8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére**

Az Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum **6** hónapig szüneteltethető, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben kiegyenlített tartozása.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető egyszeri, szerződésmódosítási díjat köteles fizetni, melynek összegét a 2. sz. melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén ezen kívül az Előfizetőt csökkentett díjfizetési kötelezettség terheli, melynek mértékét a 2. sz. melléklet szerinti díjszabás tartalmazza. A szolgáltatás visszakapcsolása esetén előfizetőt egyszeri visszakapcsolási díj terheli a 2. sz. melléklet szerint.

### **8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt kerül sor a szüneteltetésre - ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a hatályos jogszabályokban meghatározott módon - az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

### **8.3 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető felróható szerződésszegése esetén**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. **Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart.** A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi

igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 5. mellékletét képező Etikai kódex dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha a szolgáltatás a fenti 8.3. pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. Előfizető a megszüntetés feloldásáért a 2. sz. mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása**

### **9.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása az Előfizető felróható szerződésszegése esetén**

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás korlátozására illetve szüneteltetésére az Előfizető egyidejű - a hatályos jogszabályokban meghatározott - értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- Az Előfizető az igénybe vett szolgáltatás a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben az Előfizető köteles a Szolgáltatónak általános kártérítést fizetni, amelynek mértéke alkalmas kell legyen a szolgáltató teljes anyagi kárpótlására.
- Amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólagosan) a következő esetekben.
- Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelősségi tanúsítvánnyal nem rendelkező

végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
  - o kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
  - o olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
  - o az olyan e-mail, amely több mint 32 címzettet tartalmaz a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
  - o feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik
  - o vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
  - o amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget
  - o amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:
  - o az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
  - o az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
  - o az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
  - o mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:
  - o jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
  - o a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a

félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

- o az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütközik
- o az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszüntette, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez. Előfizető a korlátozás feloldásáért a 2. sz. mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni. Ha a szolgáltatás a 8.3. pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnése**

### ***10.1. Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról***

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos határidővel, írásban, ajánlott postai levélben bármikor jogosult felmondani. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

Az Előfizető a határozott idejű szerződést kártérítés ellenében mondhatja fel. A kártérítés pontos mértékét a határozott idejű előfizetői szerződés tartalmazza.

### ***10.2. Az előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról***

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató általi felmondásának általános határideje 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról előfizetőt írásban köteles értesíteni.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját, és mindent, amit a jogszabályok a Szolgáltatónak kötelezővé tesznek.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést annak megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően sem szünteti meg
- az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy a Szolgáltató a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze
- az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül továbbértékesíti, továbbadja az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos határidővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítést követően sem egyenlítette ki.

Az előfizetői értesítésekért az Előfizető által fizetendő díj összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényel megküldött felmondást akkor is, ha az két egymás utáni kézbesítést követően "Nem kereste" vagy "Átvételt megtagadta" jelzéssel érkezik vissza.

A határozott idejű szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A határozatlan idejű szerződés a fentiekben foglaltakon kívül megszűnhet

- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A meghatározott időszakra vonatkozó kedvezményesen biztosított díj esetében a szolgáltatás

határozott, a kedvezményes időszak lejáta előtti szüneteltetése, továbbá az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti megszüntetése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a kedvezmények visszafizetésére illetve kötbér megfizetésére kötelezheti az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint.

### **10.3. Egyéb szabályok a szerződés megszűnésével kapcsolatban**

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri hálózatépítési díjat nem fizeti vissza.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető által használt olyan e-mail címeket és a hozzájuk tartozó, a Szolgáltató kiszolgálóján tárolt tartalmat, melyet az Előfizető több mint 6 hónapja nem töltött le, a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban lévő hozzáférési szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető azonosítóját, e-mail címét (címeit) a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

## **11. Hibabejelentés**

### ***11.1. A hibabejelentő elérhetősége***

A Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy az ügyfélszolgálat telefonszámán, e-mail címén keresztül érhető el, ügyélfogadási időben. Ügyélfogadási időn kívül az ügyfélszolgálat telefonszámán üzenetrögzítőre, vagy e-mailben lehet hibabejelentést tenni.

### ***11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek***

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 95%-ára nem több mint 72 óra.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében, az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, és a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### ***11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete***

Hiba esetén az Előfizető bejelentéssel élhet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen telefonon, üzenetrögzítőn vagy e-mailen keresztül.

A bejelentett hibáról a Szolgáltató ügyfélszolgálati hibajegyet készít, melyen feltüntetésre kerülnek az Előfizető adatai, a hibabejelentés időpontja (év, hó, nap, óra), a hibajelenség. A kiállított hibajegy alapján a karbantartó a hibát elhárítja, és a hiba kijavítására tett intézkedést a hibajegyre rávezeti.

Ha a hibajavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, a karbantartó munkalapot készít. A munkalapra felvezeti a hibajegyben rögzített adatokat, majd a hiba kijavítása után az Előfizető a hiba kijavítását aláírásával igazolja.

A hibajegyket és a karbantartótól visszaérkezett munkalapokat az ügyfélszolgálat feldolgozza és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

### ***11.4. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzése és a hibaelhárítás lehetővé tétele***

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének illetve a hibaelhárításnak lehetővé tétele érdekében az Előfizetővel egyeztetett időpontban lehetőséget kaphat a területre való bejutáshoz, amely időpont betartása egy óra eltéréssel belül mindkét fél számára kötelező. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a 10.2 pont szerint kezdeményezni.

## **11.5. Az Előfizető bejelentési kötelezettsége**

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

## **12. Ügyfélszolgálat**

### **12.1. Ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére ügyfélszolgálatot működtet, mely az ÁSZF 1.2. pontjában meghatározottak szerint áll az előfizetők rendelkezésére.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

### **12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje, díjreklamáció módja**

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben az Előfizető személyesen vagy telefonon keresi fel az ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető első egyedi e-mail címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést

(díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivataltól vizsgálatot kémi.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 38. § (3) bekezdésével összhangban a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba, kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Az Előfizető kérésére ezen adatokat a Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból előfizető díjreklamációjának a Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben, amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

Amennyiben az Előfizető úgy érzi, hogy bejelentése, panasza ellenére a Szolgáltató a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, illetve a Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Irodájához (7624 Pécs, Alkotmány u. 53.) is fordulhat panaszával.

#### **Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

- Cím: 7100. Szekszárd, Szent István tér 11-13.
- Levélcím: 7100. Szekszárd, Szent István tér 11-13.
- Telefon: 74/501-260
- Fax: 74/411-749
- hivatal@tolna.b-m.hu

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda**

- Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.
- Levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459.
- Telefon: 72-508-800
- Telefax: 72-508-808
- E-mail: uszi-pecs@hif.hu

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

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

A felmerülő jogviták rendezésére - amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető - a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság az illetékes.

**JOGVITÁS ESETEKBEN:**

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó kérheti a Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület eljárását.

Cím:Szekszárd,Arany J.u.23-25.

Telefon:06-74-529-254

**12.3. Értesítési eljárások**

A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- elektronikus levélben; vagy
- egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy
- az Eht. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy "címezett ismeretlen" okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30

nappal köteles értesíteni. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni. Az ÁSZF valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthető, arról másolat kérhető, illetve az internetről on-line elérhető.

A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításairól a fentiek szerinti részletességgel értesíteni az Előfizetőket, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti.

## **13. Előfizető jogai**

### **13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól Szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

### **13.2. A fizetendő kötbér mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (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 gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

Ha egy Előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.

### **13.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül válaszol az Előfizetőnek.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához. A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegével kapcsolatban reklamál - erre 5 éves elévülési időn belül van lehetősége - és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget az Előfizető részére visszafizeti.

Előfizető köteles a szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltatónak fizetett díjak befizetési bizonylatait, nyugtáit, elismervényeit, átutalási megbízásait az elévülési ideig (5 évig) megőrizni annak érdekében, hogy díjreklamáció esetén bizonyítani tudja a befizetés tényét.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, majd a Szolgáltató székhelye szerinti bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények 5 év alatt évülnek el.

## **14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

### **14.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása**

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak megfelelő műszaki állapotban lévő, a

Szolgáltató hálózatában használt eszközökkel teljes mértékben kompatibilis készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik. A nem kompatibilis eszközök alkalmazása nem rendeltetésszerű használatnak minősül.

Az Előfizető vállalja, hogy az előfizetése fennállásának időtartamában a szolgáltatás igénybevételének helyén, és annak közvetlen környezetében nem üzemeltet más, a szolgáltatáshoz használt frekvencián működő eszközt. Tudomásul veszi, hogy ezen eszközök használata befolyásolhatja a szolgáltatás működését, minőségét, ezzel akár zavarva másokat a szolgáltatás igénybe vételében, kárt okozva mind a Szolgáltatónak, mind a zavart előfizetőnek. Az ilyen irányú tevékenységet felhívásra köteles befejezni, és az okozott kárt megtéríteni.

Az alkalmazott végberendezések meg kell, hogy feleljenek a 3/2001. (1.31.) MeHVM rendelet követelményeinek és más hatályos műszaki előírásoknak.

## **14.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

Ugyancsak az Előfizető kötelessége a tartalomra vonatkozó egyéb jogszabályokban, a "Hálózati Etikettben" (Netikettben), illetve az 5. sz. mellékletet képező Etikai Kódexben foglaltak - amely a Szolgáltató honlapján hozzáférhető - betartása. Ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni és az előfizetői szerződés felmondását a 10.2. pont szerint kezdeményezni.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele közben a mindenkor vonatkozó jogszabályokat és előírásokat köteles betartani, ezek megszegése esetén minden felelőség az Előfizetőt terheli, és ilyen esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a 10.2 pont szerint kezdeményezni.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **5. Adatkezelés, adatbiztonság (3. számú melléklet)**

### **15.1. A kezelt adatok köre**

A Szolgáltató az Előfizetőknek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak.

### **15.2. Adatbiztonság**

A Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak vagy alvállalkozóinak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított

küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,

- a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A Szolgáltató fenti tájékoztatási kötelezettségének eleget téve tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a Szolgáltatónál az előfizetői szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan kezelt személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól a fenti bekezdésben foglaltaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

### **15.3. Információszolgáltatás, betekintés**

A hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatokat, amelyek a szolgáltatások igénybevételéhez valamint a Felügyelet feladatvégzéséhez szükségesek, a tevékenységet végző, valamint a Szolgáltató köteles - jogszabályban meghatározott módon és esetekben - a Felügyelet részére szolgáltatni akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzátérhetővé tenni.

A fentiekben meghatározott adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében biztosít betekintési jogot.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

A közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki az előfizetői szerződésében úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot fogadni.

A Szolgáltató azonban jogosult az Előfizetővel olyan információkat személyesen, telefonon, egyéb távközlési úton vagy e-mailben közölni, amik a hozzáférés használatára, használhatóságára, az igénybevétel módjára vonatkoznak, illetve a szolgáltatás nyújtásával közvetlen kapcsolatban állnak.

## **16. Díjszabás, díjfizetés, számlázás**

A mellékletekben megadott díjak az ÁSZF jelen változatának hatályba lépése után megkötött előfizetésekre vonatkoznak. A Szolgáltató jogosult díjszabását évente felülvizsgálni, és új díjtételeket megállapítani. Az új díjak a szerződés módosítására vonatkozó szabályok előírásainak megfelelően (7.2 pont) lépnek életbe.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát - a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével - szabadon állapítja meg.

### **16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások**

1. számú melléklet szerint

### **16.2. Egyszeri díjak**

2. számú melléklet szerint

### **16.3 Rendszeres díjak**

2. számú melléklet szerint

### **16.4. Díjazási időszakok**

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

### **16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások**

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

### **16.6. A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei**

Ha az Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor - más megállapodás hiányában - a kedvezmény összegét, annak a 2. sz. mellékletben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

### **16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje**

Az előfizetői szolgáltatások díja rendszeres díj, melyet havi díjazási időszakonként kell megfizetni. Az előfizetési díj előre fizetett szolgáltatási díj, mely minden tárgyhónap 15-éig illetve a számlán feltüntetett időpontig esedékes.

A díjfizetés történhet készpénzben az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárába, díjbeszedő részére, egyedi banki átutalással (lakossági folyószámla, vállalkozói bankszámla), vagy készpénzátutalási megbízáson (postai csekken) történő befizetéssel.

A számlának a befizetési határidő előtt 8 nappal meg kell érkeznie az Előfizetőhöz. A késedelmes teljesítésért az Előfizető felelősséggel tartozik. Amennyiben az Előfizető a számlát a szokásos időben nem kapná meg, akkor ezt a tényét az ügyfélszolgálati irodánál késedelem nélkül köteles bejelenteni. Ha az Előfizető a számláról másolatot kér, azt a díjszabásban megjelölt díj mellett kérheti. A számlamásolat díja a következő havi számlán kerül felszámításra.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi mennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

### **16.8. Díjfizetés előre, hosszabb időtartamra**

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

## **16.9. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árúk igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

## **17. A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Adathálózati szolgáltatás esetén a Szolgáltató választás nem értelmezhető.

## **18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató honlapján (1.2. pont) tekinthető meg.

## **19. Vis maior**

Vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló pl.: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véltlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## **20. Irányadó jog**

Az előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Néhány irányadó jogszabály (a teljesség igénye nélkül):

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről
- 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelet a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker törvény)

## Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások

(SZJ 642018 Adathálózati szolgáltatás)

### I. Alapszolgáltatások

#### II. Magán előfizetőknél

Csomag	LanZona Lite	LanZona Home	LanZona Extra
Postaláda	5 db	5 db	5 db
Postaláda-terület	20 MB	20 MB	20 MB
Web tárhely	50 MB	50 MB	50 MB
Forgalom/hó	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan

#### Üzleti előfizetőknél

Csomag	LanZona Lite	LanZona Home	LanZona Extra
Postaláda	10 db	10 db	10db
Postaláda-terület	500 MB	500MB	500 MB
Web tárhely	200 MB	200 MB	200 MB
Forgalom/hó	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan

### II. Kiegészítő szolgáltatások (egyéni és nem egyéni előfizetőknél)

#### II. 1. Adatforgalom mérése és az adatforgalom túllépése

Az adatforgalom számítása a tárgyhónap első napján 0 órától a tárgyhónap utolsó napján 24 óráig történik. Az ezen időszak alatti forgalom tekintendő tárgyhavi forgalomnak. Ha az Előfizető tárgyhavi adatforgalma túllépi a csomagban foglalt havi adatforgalmat, túllépési díj megfizetésére köteles. A túllépés mértéke a tárgyhavi forgalom megabájtban (egy tizedes pontossággal) mért értéke és a csomagban foglalt havi adatforgalom megabájtban meghatározott értéke közti különbség. A fizetendő túllépési díj összege a túllépés mértéke és a megabájtankénti túllépési díj szorzataként számítandó ki.

#### II. 2. Postaláda (mailbox) szolgáltatás

Minden előfizetői csomag tartalmaz meghatározott számú e-mail postaládát. Ezekhez a postaládákhoz az Előfizető POP3 vagy IMAP4 protokollal kapcsolódhat az előfizetői szerződésben meghatározott címen. A postaláda tárhelyének méretét a választott előfizetői csomag határozza meg. Az Előfizető további tárhelyet rendelhet, melynek díját a 2. sz. melléklet tartalmazza. A postaládához

tartozó e-mail cím [postalada@lanzona.hu](mailto:postalada@lanzona.hu) alakú, ahol a postalada-t az Előfizető választhatja meg, ha azt még nem használja másik Előfizető. Amennyiben ez használt, akkor másik postalada nevet kell választania. Amennyiben Előfizető rendelkezik saját domain névvel, és azt külön szerződés alapján a Szolgáltató üzemelteti, az Előfizető kérheti, hogy e-mail címei [postalada@sajatdomain.hu](mailto:postalada@sajatdomain.hu) alakúak legyenek, ahol a [sajatdomain.hu](http://sajatdomain.hu) az Előfizető tulajdonában levő domain név. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult fenntartani az Előfizető által kért első e-mail címet [postalada@lanzona.hu](mailto:postalada@lanzona.hu) alakban, az Előfizető és a Szolgáltató közötti hivatalos levelezés céljára.

A Szolgáltató SMTP protokoll segítségével fogadja az e-mail címre érkező leveleket, bárhonnan az Internetről, de nem köteles a leveleket elfogadni Open Mail Relay (nyílt levéltovábbítású) kiszolgálókról, reverse domain bejegyzés nélküli IP címekről, vagy más olyan kiszolgálóról, ami veszélyeztetheti Szolgáltató szolgáltatásainak biztonságát. A Szolgáltató egy küldő kiszolgáló open mail relay állapotának megállapításához nyilvános open relay adatbázisokat is használhat.

### *II. 3. SMTP szolgáltatás*

Az SMTP szolgáltatás segítségével az Előfizető a saját IP címéről elektronikus leveleket küldhet, SMTP protokoll segítségével, az előfizetői szerződésben meghatározott című szerveren keresztül, bármilyen létező, technikailag működőképes e-mail címre. Az elküldhető levelek maximális mérete 2 MB, ennek megváltoztatásáról a Szolgáltató a Hirdetményben értesíti az Előfizetőket.

Az Előfizető nem jogosult nagy mennyiségű elektronikus levél küldésére olyan címzettek részére, akikkel azelőtt semmilyen üzleti vagy kommunikációs kapcsolatban nem állt. A nagy mennyiség 50-nél több levelet jelent. Amennyiben az Előfizető mégis nagy mennyiségű levelet küld ilyen címzetteknek, úgy a Szolgáltató az ÁSZF 10.2. pontja alapján jogosult eljárni.

### *II. 4. Web tárhely*

Az Előfizető az előfizetői csomag által meghatározott maximális összméretben fájlokat tölthet föl a Szolgáltató szerződésben meghatározott nevű kiszolgálójára FTP protokoll segítségével, jelszavas azonosítással. A Szolgáltató ezeket a fájlokat HTTP protokoll segítségével webserveren keresztül elérhetővé teszi bárki számára az Interneten. Az elérési címet az előfizetői szerződés és a Hirdetmény tartalmazza. Az Előfizető nem tölthet fel a hatályos jogszabályokba, az Alkotmányba ütköző, vagy a Szolgáltató érdekeit illetve az ÁSZF-ben leírtakat sértő tartalmakat. A feltöltött tartalomért az Előfizető teljes anyagi és erkölcsi felelősséggel tartozik.

Az előfizetői csomagban szereplő tárhelynél nagyobb méretű tárhelyet is igényelhet meghatározott díjfizetés mellett.

### *II. 5. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül*

Ügyfeleinknek lehetőségük van előfizetői díjcsomag rendelése nélkül web tárhely igénybevételére. A szolgáltatás műszaki tulajdonságai megegyeznek az előfizetőknek nyújtott web tárhely szolgáltatással.

## *II. 6. Domain név regisztrálás*

A .HU TLD-hez tartozó nevek regisztrálása az Internet Szolgáltatók Tanácsa mindenkori szabályzata szerint. A regisztrációra vonatkozó szabályok a <http://www.domain.hu/> címen megtalálhatóak, és irányadóak. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri regisztrációs díj és éves fenntartási díj tartozik, az Előfizető és a Szolgáltató közt megkötendő domain üzemeltetési szerződésben foglaltak szerint.

## *II. 7. DNS szerver szolgáltatás*

**Elsődleges DNS szolgáltatás:** Elsődleges és másodlagos DNS szerverek működtetése regisztrált vagy regisztrálás alatt levő domain-nevek számára.

**Másodlagos DNS szolgáltatás:** Csak másodlagos DNS szerver működtetése regisztrált vagy regisztrálás alatt levő domain-nevek számára, az Előfizető által megjelölt elsődleges DNS szerver alapján.

A DNS szerver szolgáltatáshoz a szolgáltatás típusának megfelelő havi díjak tartoznak, az Előfizető és a Szolgáltató közt megkötendő domain üzemeltetési szerződésben foglaltak szerint.

## *II. 8. Virtuális webservert szolgáltatás*

A Szolgáltató sávszélességével az Internetre kapcsolódó webservert létrehozása a Szolgáltató kiszolgálóján. Elérés: <http://cégnév@lanzona.hu> műszaki jellemzői azonosak a Web tárhely szolgáltatással. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri telepítési díj és havi karbantartási díj tartozik.

## *II. 9. Szerver szolgáltatás (hosting, co-location)*

A Szolgáltató sávszélességével az Internetre kapcsolódó, az Előfizető tulajdonában levő kiszolgáló elhelyezése a Szolgáltató telephelyén. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri telepítési díj és havi karbantartási díj tartozik.

## *II. 10. Egyszeri telepítés*

A telepítés egyszeri díja (belépési díj) tartalmazza az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének munkadíját, a szerelés közben felhasznált anyagok részki költségét, a szerződésben foglalt azonosítók, postaláda és webtárhely adatok feldolgozását, és minden olyan költséget, ami a szolgáltatás-hozzáférési pont működőképes állapotban történő átadásához közvetlenül kapcsolódik.

## *II. 11. Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése*

Az Előfizető az ÁSZF 8.1. pontja szerint kérheti a szolgáltatás szüneteltetését maximum 2 hónap időtartamig. Az előfizetői szerződés módosításáért egyszeri szerződésmódosítási díjat, a szüneteltetés idejére csökkentett mértékű havidíjat, a visszakapcsolásért pedig egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni.

## 2. számú melléklet

### DÍJSZABÁS

A díjszabásban említett árak tartalmazzák a 25 %-os áfát. A Szolgáltató marketingtevékenysége keretében általánosan, vagy egyedi esetben jogosult a díjszabásban meghatározottaknál kedvezőbb díj megállapítására. Különösen vonatkozik ez a többéves hűség szerződés megkötése esetén alkalmazott havi díj kedvezményre.

Az alapszolgáltatások havi díja közvetített szolgáltatást tartalmaz.

#### I. Egyszeri díjak

##### Szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése

- Hozzáférési pont kiépítése (általános esetben) **15.000,- Ft**

#### III. Alapszolgáltatások havi díjai és tartalma

##### Magán előfizetőknél:

<b>LanZona szolgáltatás magánszemélyek részére</b>			
<b>LanZona Internet hozzáférés</b>			
<b>Sebesség Kbps Ár/Hónap</b>	<b>LanZona Lite</b>	<b>LanZona Home</b>	<b>LanZona Extra</b>
	<b>1024/256 kbps</b>	<b>3072/1024 kbps</b>	<b>5120/2048 kbps</b>
	Nettó: <b>2.000,- Ft/hó</b>	Nettó: <b>3.192,- Ft/hó</b>	Nettó: <b>3.992,- Ft/hó</b>
	Bruttó: <b>2.500,- Ft/hó</b>	Bruttó: <b>3.990,- Ft/hó</b>	Bruttó: <b>4.990,- Ft/hó</b>
	<b>GARANTÁLT SEBESSÉG</b>	<b>GARANTÁLT SEBESSÉG</b>	<b>GARANTÁLT SEBESSÉG</b>
<b>Letöltés</b>	<b>512 kbps</b>	<b>1024 kbps</b>	<b>2048 kbps</b>
<b>Feltöltés</b>	<b>128 kbps</b>	<b>256 kbps</b>	<b>512 kbps</b>
<b>Adatforgalmi korlát nincs!</b>			
<b>2 db e-mail postafiók</b>			
<b>Postafiókonként 200 MB e-mail tárterület</b>			
<b>POP3, IMAP, webmail szolgáltatás</b>			
<b>150 MB web tárterület</b>			

**Üzleti előfizetőknél:**

<b>LanZona szolgáltatás üzleti felhasználók részére</b>				
<b>LanZona Internet hozzáférés*</b>				
<b>Sebesség Kbps Ár/Hónap</b>	<b>LanZona 1</b>	<b>LanZona 2</b>	<b>LanZona 3</b>	
	<b>3Mbps/3Mbps</b>	<b>5Mbps/5Mbps</b>	<b>10Mbps/5Mbps</b>	
	Nettó: <b>5.000,- Ft/hó</b>	Nettó: <b>8.000,- Ft/hó</b>	Nettó: <b>12.000,- Ft/hó</b>	
	Bruttó: <b>6.000,- Ft/hó</b>	Bruttó: <b>10.000,- Ft/hó</b>	Bruttó: <b>15.000,- Ft/hó</b>	
<b>Garantált sebesség</b>	<b>Garantált sebesség</b>	<b>Garantált sebesség</b>		
<b>Letöltés</b>	<b>512 kbps</b>	<b>2048 kbps</b>	<b>5120 kbps</b>	
<b>Feltöltés</b>	<b>512 kbps</b>	<b>2048 kbps</b>	<b>2048 kbps</b>	
<b>Adatforgalmi korlát nincs!</b>				
<b>10 db e-mail postafiók</b>				
<b>Postafiókonként 1000 MB e-mail tárterület</b>				
<b>POP3, IMAP, webmail szolgáltatás</b>				
<b>500 MB web tárterület</b>				

**III. Kiegészítő szolgáltatások havi díjai**

- Plusz postaláda igénylés 500 Ft/db
- Plusz postaláda tárhely igénylés 125 Ft/MB
- Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése 0 Ft

**Egyéb eseti (vagy adminisztrációs) díjak**

<b>Jogcím</b>	<b>Díjtétel</b>
• Szerződésmódosítás díja	300 Ft
• Visszakapcsolási díj, ha az Előfizető kérte a szüneteltetést	0 Ft
• Visszakapcsolási díj, ha az Előfizető kérte a szüneteltetést (< 2 hó)	1500 Ft
• Szolgáltatáskorlátozás feloldási díja(Dijtartozás esetén)	3000 Ft
• Kiszállási költség (kiszállási díj + 1 óra munkadíja)	2500 Ft
• Kiszállás esetén a munkadíj a 2. órától	1500 Ft / óra
• Szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének munkadíja	7000 Ft
• Átírás díja	1500 Ft
• Előfizető értesítésének (felszólító levél) díja	500 Ft
• Számlamásolat díja	200 Ft

## **IV. Egyéb kiegészítő szolgáltatások**

### *IV.1. Domain név szolgáltatás*

- Domain név regisztrálás (.HU TLD) 5000 Ft / db
- Domain név átjegyzés 5000 Ft / db
- Domain név fenntartás 2000 Ft / év
- DNS szerver szolgáltatás
- Elsődleges DNS szolgáltatás 1500 Ft / hó
- Másodlagos DNS szolgáltatás 300 Ft / hó

### *IV. 2. Plusz web tárhely*

Az előfizetői csomagban szereplő web tárhelynél nagyobb, vagy attól különböző tárfoglalás esetén. Számítása megkezdett MB-onként történik.

- 1-5 MB 200 Ft / MB
- 5MB felett 130 Ft / MB + 500 Ft

### *IV. 3. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül*

- 1-5 MB 300 Ft / MB
- 5MB felett 200 Ft / MB + 1000 Ft

### *IV. 4. Virtuális webservert*

A havi karbantartási díj tartalmazza a domain név fenntartási díját és 10 MB tárhelyet.

- Egyszeri telepítési díj 4000 Ft
- Havi karbantartási díj 4000 Ft

### *IV. 5. Szerver üzemeltetése (hosting)*

- Egyszeri telepítési díj 15000 Ft
- Havi karbantartási díj 12.000,- Ft

## **IV. Kamatok**

Ahol az ÁSZF valamely Előfizető vagy a Szolgáltató részére kamatfizetési kötelezettséget ír elő, ott a kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

## Adatbiztonsági szabályzat

### *Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme*

Az LanZona Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságától szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos használati lehetőségek megteremtéséhez.

## 1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektornikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

## 2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

**Személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: előfizető) kapcsolatba hozható adat, az adatról levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése.

Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**Adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

**Nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg.

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

**Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

**Közvetlen üzletszerzés:** azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyekre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi [LXIII. tv.](#) 2.§ 1. pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. Az előfizetői szerződésben található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy

szereződésszerűen teljesíthessen:

<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama</b>
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
<i>korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i>	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele,
		valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető adóazonosító jele / adószáma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig

nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az előleg ítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8)	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások



		üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az Előfizető hozzájárulása szerinti szerény adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
az Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, e-mail-címe	az Eht 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

\* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni. \*\* az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5/f pont ad iránymutatást.

\*\*\* Az Eht. 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva á110 időtartamoktól való eltérés lehetőségét.

## 4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

a) A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

b) A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, melynek címét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

c) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

d) A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

e) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

f) A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## 5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

### **a) Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

1./ Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF 6.1. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

2./ Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: „előfizetői szerződések”) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

3./ Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizető szerződésről elektronikus módon másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő

megbízottjai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

## **b) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

1./ A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét - megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

2./ Az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

3./ Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az Előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az Előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az Előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

4./ Az Előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és felöltött/letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, az ÁSZF 1.2. pontjában megjelölt weboldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

## **c) Szerződésmódosítás**

1./ A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az ÁSZF 6.1. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

2./ A Szolgáltató az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást az Előfizető e-mail címén is visszaigazolja.

3./ Az Előfizető az ÁSZF 6.1. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor, indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

## **d) Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban az ÁSZF 6.1. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó

rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az Előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az ÁSZF 11. és 12. pontjában foglaltaknak megfelelően.

### **e) Követelés behajtása**

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának Előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából, adatkezelési célra átadni.

### **f) Piackutatás**

Az Előfizető hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Ilyen irányú hozzájárulás nélkül Szolgáltató az Előfizető adatai csak az előírások szigorú betartásával, a saját szolgáltatással kapcsolatos célokra használhatja.

### **g) Közös adatállomány (feketelista)**

1./ A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt.") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adattátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatóknak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

2./ Az Előfizető adatai a Hkt. 15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozása vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az ajánlattevő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum

nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

3./ Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

4./ A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (X11.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja, vagy szüneteltetheti.

### ***h) Előfizetői címtár***

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használók neve, e-mail címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybevételével az ÁSZF 6.1. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

### ***i) Egyebek***

1./ Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatásminőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének céljából felhasználja.

2./ Az adatkezdés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

- Szilasi László
- 7100. Szekszárd, Béni B. u. 111. fsz. Tel.: 06-20/562-4432
- E-mail.: szilasi@lanzona.hu

### Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail postaládák vagy más, az Előfizető által kezelt saját adatok illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott belépési azonosító és jelszó felhasználásával és az Előfizető nevében, az Előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó megváltoztatására - minden költség nélkül - az internetes ügyfélszolgálat weboldalán (az ÁSZF 1.2. pontjában megadott címen) nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői adatokat, többek közt jelszavakat. A vírusok emailhez csatolt program fájlokban is eljuthatnak az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan program fájl, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, az e-mail megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk többek között a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató ezen felül vírusellenőrző rendszert üzemeltet a levelező kiszolgálón, mely a rajta átmenő levelek tartalmát ellenőrizve kiszűri a veszélyes kódokat.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfalszoftverek használata. Ezek lényege abban áll, hogy minden az Internetről, bármely címről a felhasználó számítógépére küldött adat, információ először a tűzfalszoftverhez érkezik, majd a megfelelő biztonsági ellenőrzés után továbbengedi a többi program és végül a felhasználó számára. A tűzfalszoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos biztonsági problémákat jelzi a felhasználó számára.

A személyi tűzfalszoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információt megtalál az

adott szoftver gyártójának weboldalán.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesítése érdekében.

## Etikai kódex

### 1. Az Előfizető személyes adatai

Amennyiben az Előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a Szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza, vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az Előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

### 2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

#### 2.1. E-mail

Nem megengedett

- a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyisége e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (SPAM). A Szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagyknak;
- olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik;
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományként tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzettek vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget;
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, törvényellenes cselekedetre felbujtó vagy azt megvalósító, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- olyan e-mail küldése, melynek fogadó oldalon történő letöltési ideje az ésszerűség határait túllépi, ezzel terhelést okozva mind a Szolgáltató, mind a címzett számítógépében (pl. több óra).

## **2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás**

Nem megengedett

- az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve Internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet;
- az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatuk, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet;
- az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja;
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati megosztások, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

## **2.3. Közzététel**

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok, dokumentumok, programok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása;
- a Szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó vagy azt megvalósító, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a Szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek az Alkotmányba vagy a hatályos jogszabályokba ütköznek; az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

A fenti szabályok Előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Szolgáltató előfizetője sérti meg, de a tevékenység az LanZona Kft. előfizetőinek vagy magának az LanZona Kft.-nek kárára történik, a Szolgáltató értesíti a szabályok megsértőjének Szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az LanZona Kft. üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kilitére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.