

RDI Kreatív Stúdió

Kereskedelmi és Szolgáltató

Korlátolt Felelősségű Társaság

Szolgáltató

Általános Szerződési Feltételek

1.2.1. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás

Szolgáltatási területek:

Jászdózsa
Jászfákóhalma
Jászárokszállás
Jászberény
Jásztelek
Pusztamonostor
Atkár
Adács
Gyöngyös
Visznek
Hatvan (külterület)
Nagyréde (külterület)
Szajol (külterület)

Hatályba lépés kelte: 2025.01.01.

Utolsó módosítás dátuma: 2017.11.30.

Készült: 2024.12 hó

 **RDI Kreatív Stúdió Kft.**
5122 Jászdózsa, Katalán u. 14.
Adószám: HU-12798577-2-16
Banksz.: 69400214-10201017



.....
szolgáltató cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	17
1.1. A Szolgáltató általános adatai és elérhetőségei.....	17
1.1.1. Szolgáltató azonosító adatai.....	17
1.1.2. Ügyfélszolgálati elérhetőségek.....	17
1.1.3. Hibabejelentés és ügyfélszolgálat.....	17
1.2. Jogszabályi háttér és megfelelés.....	17
1.2.1. Alkalmazandó jogszabályok.....	17
1.2.2. Jogszabályi változások kezelése.....	18
1.3. Az ÁSZF hatálya és alkalmazása.....	18
1.3.1. Tárgyi hatály.....	18
1.3.2. Személyi hatály.....	19
1.3.3. Területi hatály.....	19
1.4. Az ÁSZF elérhetősége és módosítása.....	19
1.4.1. Elérhetőség és megismerhetőség.....	19
1.4.2. ÁSZF módosítása.....	20
1.5. Alapfogalmak és értelmezés.....	20
1.5.1. Alapvető fogalmak.....	20
1.5.2. Értelmezési elvek.....	20
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	20
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	20
2.1.1. Általános szerződéskötési szabályok.....	20
2.1.2. Ajánlattételi eljárás.....	20
2.1.3. Teljeskörű ajánlat követelményei.....	21
2.1.4. Az igénybejelentés vizsgálata.....	21
2.1.5. Szerződés létrejötte.....	21
2.1.6. Szerződéskötési kötelezettség korlátozása.....	21
2.2. Az egyéni előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	21
2.2.1. Személyes adatok.....	21
2.2.2. Szerződéses adatok.....	22
2.2.3. Személyazonosítás és igazolási kötelezettség.....	22
2.2.4. Ingatlanhasználatra vonatkozó nyilatkozatok.....	22
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	22
2.3.1. Műszaki feltételek.....	22
2.3.2. Díjfizetési kötelezettségek.....	22
2.4. Előzetes tájékoztatási kötelezettség.....	23
2.4.1. Kötelező tájékoztatási elemek.....	23
2.4.2. Tájékoztatás módja.....	23
2.5. Mobil szolgáltatások felmondási feltételei.....	23
2.6. Fogasztói szerződésekre vonatkozó különös szabályok.....	24
2.5.1. Fokozott tájékoztatási kötelezettség.....	24
2.5.2. Különös védelem.....	24
2.7. Minőségi követelmények és szolgáltatásleírás.....	24
2.6.1. Szolgáltatás minőségi jellemzői.....	24
2.6.2. Minőségi célértékek.....	24
2.6.3. Minőségi kifogások kezelése.....	24
2.8. Szerződés adatainak összefoglalója.....	25
2.7.1. EU egységes formátum.....	25
2.7.2. Összefoglaló tartalma.....	25
2.7.3. Rendelkezésre bocsátás.....	25

2.9. 14 napos elállási jog feltételei.....	25
2.9.1. Elállási jog gyakorlásának esetei.....	25
2.9.2. 14 napos elállási jog határozatlan idejű szerződések esetén.....	25
2.9.3. Elállás jogkövetkezményei.....	26
2.9.4. Elállási és felmondási nyilatkozat.....	26
2.10. Szerződésmódosítás kezdeményezése.....	26
2.10.1. Előfizető általi kezdeményezés.....	26
2.10.2. Szolgáltató általi kezdeményezés.....	26
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	27
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	27
3.1.1. Internet-hozzáférési szolgáltatás.....	27
A) Vezeték nélküli (mikrohullámú) helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás.....	27
B) Bérlet vonali szolgáltatás.....	27
C) LAN rendszer (panel épületek).....	28
3.1.2. Díjcsomagok és korlátozások.....	28
3.1.3. Kiegészítő szolgáltatások.....	28
3.1.3.1. E-mail postafiók szolgáltatás.....	28
3.1.3.2. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése.....	29
3.1.3.3. WiFi opció.....	29
3.1.4. Hírközlési berendezések biztosítása.....	29
3.1.5. Végberendezések kompatibilitása.....	29
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	30
3.2.1. Szolgáltatási terület meghatározása.....	30
3.2.2. Szolgáltatathatóság feltételei.....	30
3.3. Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés.....	30
3.3.1. Szolgáltatás jellege miatti korlátozás.....	30
3.3.2. Alternatív megoldások.....	30
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	31
3.4.1. Egyetemes szolgáltatás meghatározása.....	31
3.4.2. Egyetemes szolgáltatás jogszabályi háttere.....	31
3.4.3. Egyetemes szolgáltatás jellemzői.....	31
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	31
3.5.1. Előfizetői hozzáférési pont meghatározása.....	31
3.5.2. Hozzáférési pont konkrét helye.....	31
3.5.3. Szolgáltatás átadási pont.....	31
3.5.4. Szolgáltatásminőség garancia.....	32
3.5.5. Jogszabályi megfelelés.....	32
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	32
4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei.....	32
4.1.1. Általános minőségi követelmények.....	32
4.1.2. Kötbér a minőség nem teljesítése esetén.....	32
4.1.3. Csökkentett minőségi célértékek és vis maior események.....	33
4.1.4. Minőségmérés és ellenőrzés.....	33
4.1.5. Hatósági minőségvizsgálat.....	33
4.2. Forgalmommérés, irányítás, menedzselés szabályai.....	33
4.2.1. Hálózatmenedzselési elvek.....	33
4.2.2. Átláthatóság és tájékoztatás.....	33
4.2.3. Hálózatsemlegesség biztosítása.....	34
4.3. Hálózat és információbiztonság.....	34
4.3.1. Biztonsági intézkedések.....	34
4.3.2. Biztonsági események kezelése.....	34
4.3.3. Előfizetői kötelezettségek.....	34
4.4. Végberendezések csatlakoztatásának feltételei.....	35
4.4.1. Alapvető követelmények.....	35

4.4.2. Installálási szolgáltatás.....	35
4.4.3. Szolgáltatói eszközök.....	35
4.4.4. Hozzáférés biztosítása.....	35
4.4.5. Karbantartás és hibaelhárítás.....	35
4.5. Költségellenőrzési és korlátozási eszközök.....	36
4.5.1. Forgalommonitorozás.....	36
4.5.2. Költségkorlátok beállítása.....	36
4.5.3. Figyelmeztetési rendszer - Extrém használat szabályozása.....	36
4.6. Automatikus értesítések forgalmi korlátok esetén.....	36
4.6.1. Értesítési módok.....	36
4.6.2. Forgalomkorlátozás esetén.....	37
4.6.3. Költségvédelem.....	37
4.6.4. Részletes forgalmi jelentések.....	37
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE.....	37
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei.....	37
5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei.....	37
5.1.2. Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés.....	38
5.1.3. Előfizető által kért szüneteltetés.....	38
5.1.4. Vis maior miatti szüneteltetés.....	39
5.1.5. Üzleti előfizetők különös esetei.....	39
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	39
5.2.1. A szolgáltatás korlátozásának esetei.....	39
5.2.2. Korlátozás típusai és mértéke.....	40
5.2.3. Korlátozás feloldása.....	40
5.2.4. Szerzői jogi jogsértések kezelése.....	40
5.2.5. Automatikus korlátozási rendszerek.....	40
5.3. Külső ok miatti szolgáltatáskimaradás.....	41
5.3.1. Külső okok meghatározása.....	41
5.3.2. Külső ok miatti szolgáltatáskimaradás következményei.....	41
5.3.3. Vis maior események különös kezelése.....	42
5.3.4. Helyreállítási eljárás.....	42
5.3.5. Jogszabályi háttér.....	42
5.3.6. Dokumentálási kötelezettségek.....	42
5.3.7. Előfizető tájékoztatási rendszer.....	43
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	43
6.1. Teljes hibabejelentési és hibaelhárítási útmutató.....	43
6.1.1. Hibabejelentési módok és elérhetőségek.....	43
6.1.2. Hibabejelentéskor megadandó adatok.....	43
6.1.3. Hibabehatároló eljárás és határidők.....	44
6.1.4. Hibaelhárítási folyamat és határidők.....	44
6.1.5. Költségviselés és díjak.....	44
6.1.6. Kötbérek és díjvisszatérítés hibás teljesítés esetén.....	45
6.1.7. Hibabejelentések nyilvántartása.....	45
6.2. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén.....	45
6.2.1. Kártérítési igény.....	45
6.2.2. Elévülés.....	45
6.2.3. Kötbér jogosultság.....	46
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata.....	46
6.3.1. Panasz fogalma.....	46
6.3.2. Panaszbejelentés módjai.....	46
6.3.3. Panaszkezelési határidők.....	46
6.3.4. Panaszkezelés eredménye.....	46
6.4. Jogviták rendezése.....	47
6.4.1. Békéltető testületi eljárás.....	47

6.4.2. Bírósági úton való jogérvényesítés.....	47
6.5. Ügyfélszolgálat.....	47
6.5.1. Ügyfélszolgálati elérhetőségek.....	47
6.5.2. Ügyfélszolgálati szolgáltatások.....	47
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	48
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása.....	48
7.1.1. Díjak típusai és hivatkozása.....	48
7.1.2. Díjak esedékessége és fizetési gyakoriság.....	48
7.1.3. Jogszabályi hivatkozások.....	48
7.2. A különböző fizetési módokból adódó eltérések.....	49
7.2.1. Számlázás módjai.....	49
Elektronikus számlázás (ajánlott).....	49
Hagyományos postai számlázás.....	49
7.2.2. Szolgáltatás időszaki díjszámítása.....	49
7.2.3. Fizetési határidők és késedelem.....	49
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	50
7.3.1. Kártérítési kötelezettség.....	50
7.3.2. Kártérítés mértéke és korlátai.....	50
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása.....	50
7.4.1. Kötbérfizetési esetek és számítási módok.....	50
7.4.2. Kötbér érvényesítése és jóváírása.....	51
7.5. Szolgáltatás-kimaradás miatti díjvisszatérítés.....	51
7.5.1. Díjvisszatérítési jogosultság.....	51
7.5.2. Díjvisszatérítés módja.....	51
7.6. Késedelmi kötbérek az előfizető javára.....	51
7.6.1. Szolgáltatói késedelmek szankcionálása.....	51
7.6.2. Kötbérigénylés és érvényesítés.....	51
7.7. Díjvisszatérítés kizárása vis maior esetén.....	52
7.7.1. Vis maior események meghatározása.....	52
7.7.2. Szolgáltatói kötelezettségek vis maior esetén.....	52
7.7.3. Előfizető jogai vis maior esetén.....	52
7.8. Kapcsolódó dokumentumok és mellékletek.....	53
8. SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS, SZÁMHORDOZÁS.....	53
8.1. Telefonszolgáltatók számhordozása.....	53
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók szünetmentes szolgáltatóváltása.....	53
8.2.1. Általános szabályok.....	53
8.2.2. Előfizető jogai és kötelezettségei.....	53
8.2.3. Műszaki korlátozások.....	54
8.2.4. Szolgáltatóváltás kezdeményezése.....	54
8.2.5. Koordinációs eljárás.....	54
8.2.6. Átállás végrehajtása.....	54
8.2.7. Sikertelen szolgáltatóváltás.....	54
8.2.8. Szolgáltatóváltás díjai.....	55
8.2.9. Panaszkezelés szolgáltatóváltás esetén.....	55
8.3. Közvetítőválasztás.....	55
8.4. Szolgáltatóváltással kapcsolatos adatkezelés.....	55
8.4.1. Személyes adatok továbbítása.....	55
8.4.2. Adatvédelmi kötelezettségek.....	55
8.5. Európai uniós szabályozás.....	56
8.5.1. Uniós irányelvek alkalmazása.....	56
8.5.2. Fogyasztói jogok védelme.....	56
9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ÉS MÓDOSÍTÁSA.....	56

9.1. Szerződéstípusok és időtartam.....	56
9.1.1. Határozatlan időtartamú szerződések.....	56
9.1.2. Szolgáltatás átadása és díjfizetés kezdete.....	57
9.1.3. Hűségnyilatkozatos kedvezmények.....	57
9.2. Szolgáltató általi szerződésmódosítás.....	57
9.2.1. Módosítási jogosultság.....	57
9.2.2. Értesítési kötelezettségek.....	58
9.2.3. Előfizető jogai módosítás esetén.....	58
9.3. Előfizető általi szerződésmódosítás.....	58
9.3.1. Módosítási lehetőségek.....	58
9.3.2. Áthelyezés (szolgáltatási cím változása).....	58
9.3.3. Díjcsomag váltás.....	59
9.3.4. Szerződő fél változása (átírás).....	59
9.4. Szerződésmódosítás általános szabályai.....	60
9.4.1. Írásbeli forma követelménye.....	60
9.4.2. Módosítás hatálybalépése.....	60
9.4.3. Módosítási díjak.....	60
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	61
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok tárolása, továbbítása.....	61
10.1.1. Kezelt adatok fajtái és célja.....	61
10.1.2. Adattárolás időtartama.....	61
10.1.3. Adattovábbítás.....	61
10.2. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok.....	62
10.2.1. Adatbiztonsági intézkedések.....	62
10.2.2. Előfizetői jogok.....	62
10.2.3. Joggyakorlás módja.....	62
10.2.4. Adatváltozás bejelentése.....	63
10.3. GDPR-megfelelőség, adatvédelmi tisztviselő.....	63
10.3.1. GDPR-megfelelőség.....	63
10.3.2. Adatvédelmi tisztviselő.....	63
10.3.3. Adatvédelmi incidens kezelése.....	63
10.3.4. Hatósági kapcsolatok.....	63
11. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK.....	64
11.1. Nyilatkozatok megadása, módosítása, visszavonása.....	64
11.1.1. Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	64
11.1.1.1. Egyéni és üzleti előfizetői kategóriák.....	64
11.1.1.2. KKV-k egyéni előfizetői státusza.....	64
11.1.2. Elektronikus értesítésre vonatkozó nyilatkozat.....	64
11.1.3. Marketing célú adatkezelésre vonatkozó nyilatkozat.....	65
11.1.3.1. Közvetlen üzletszerzés.....	65
11.1.3.2. Piackutatás és tájékoztatás.....	65
11.1.3.3. Partnerszolgáltatások.....	65
11.1.4. Helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat.....	65
11.1.5. Nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módja.....	66
11.1.5.1. Módosítási lehetőségek.....	66
11.1.5.2. Visszavonási lehetőségek.....	66
11.1.5.3. Feldolgozási határidők.....	66
11.1.6. Korábbi nyilatkozatok érvényessége és átmeneti rendelkezések.....	67
11.1.6.1. Korábbi nyilatkozatok átválása.....	67
11.1.6.2. Automatikus átválás.....	67
11.1.6.3. Átmeneti rendelkezések.....	67
11.1.7. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások.....	67
11.1.7.1. Alkalmazandó jogszabályok.....	67
11.1.7.2. Kapcsolódó dokumentumok.....	68

11.1.7.3. Értelmezési szabályok.....	68
12. SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ÉS FELMONDÁS.....	68
12.1. Felmondás általános szabályai.....	68
12.1.1. Felmondási formák.....	68
12.1.2. Felmondási nyilatkozat tartalma.....	69
12.1.3. Kézbesítési szabályok.....	69
12.1.4. Felmondási tilalmak.....	69
12.2. Szolgáltató általi felmondás.....	69
12.2.1. Rendes felmondás.....	69
12.2.2. Díjtartozás miatti felmondás.....	69
12.2.3. Szerződésszegés miatti felmondás.....	70
12.2.4. Azonnali hatályú felmondás.....	70
12.3. Előfizető általi felmondás.....	70
12.3.1. Rendes felmondás.....	70
12.3.2. 14 napos elállási jog.....	70
12.3.3. Rendkívüli felmondás előfizető részéről.....	71
12.4. Egyéb megszűnési esetek.....	71
12.4.1. Közös megegyezés.....	71
12.4.2. Előfizető halála.....	71
12.4.3. Jogi személy megszűnése.....	71
12.4.4. Műszaki lehetetlenülés.....	71
12.4.5. Szolgáltató megszűnése.....	72
12.5. Szerződés megszűnésének jogkövetkezményei.....	72
12.5.1. Szolgáltatás leállítása.....	72
12.5.2. Pénzügyi elszámolás.....	72
12.5.3. Eszközök visszaszolgáltatása.....	72
12.5.4. Hűségnyilatkozatos kedvezmények elszámolása.....	72
12.5.5. Adatok kezelése megszűnés után.....	73
12.6. Jogorvoslati lehetőségek.....	73
12.6.1. Panaszkezelés.....	73
12.6.2. Bírósági úton való jogérvényesítés.....	73
13. ELŐFIZETŐ EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	74
13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	74
13.1.1. Együttműködési kötelezettség általában.....	74
13.1.2. Tájékoztatási kötelezettség.....	74
13.1.3. Hálózati elemek megőrzése és védelme.....	74
13.1.3.1. Megőrzési kötelezettség.....	74
13.1.3.2. Hálózati elemek köre.....	75
13.1.4. Hozzáférés biztosítása műszaki munkákhoz.....	75
13.1.4.1. Általános hozzáférési kötelezettség.....	75
13.1.4.2. Értesítési eljárás.....	75
13.1.4.3. Munkavégzés feltételei.....	75
13.1.5. Kivitelezési együttműködés.....	75
13.1.5.1. Szerelési munkák támogatása.....	75
13.1.5.2. Engedélyek és hozzájárulások.....	76
13.1.6. Bejelentési kötelezettségek és adatfrissítés.....	76
13.1.6.1. Adatváltozások bejelentése.....	76
13.1.6.2. Kapcsolattartási adatok változása.....	76
13.1.7. Eszközök visszaszolgáltatása.....	76
13.1.7.1. Visszaszolgáltatási kötelezettség.....	76
13.1.7.2. Költségviselés.....	76
13.2. Szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	77
13.2.1. Rendeltetésszerű használat kötelezettsége.....	77
13.2.2. Felelősségi szabályok.....	77

13.2.3. Jogszabályi megfeleléség.....	77
13.3. Végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek.....	77
13.3.1. Általános végberendezési követelmények.....	77
13.3.2. Szolgáltató tulajdonú eszközök kezelése.....	78
13.3.2.1. Kezelési kötelezettségek.....	78
13.3.2.2. Visszaszolgáltatási kötelezettség.....	78
13.3.3. Saját végberendezések használata.....	78
13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	78
13.4.1. Általános bejelentési kötelezettség.....	78
13.4.1.1. Bejelentési határidők.....	78
13.4.1.2. Bejelentési módok.....	78
13.4.2. Személyes adatok változásának bejelentése.....	79
13.4.2.1. Bejelentési eljárás.....	79
13.4.2.2. Jogkövetkezmények.....	79
13.4.3. Kapcsolattartási adatok változásának bejelentése.....	79
13.4.3.1. Bejelentési kötelezettség.....	79
13.4.3.2. Bejelentési módok.....	79
13.4.3.3. Mulasztás jogkövetkezményei.....	79
13.4.4. Egyéb adatszolgáltatási kötelezettség.....	80
13.4.4.1. Szolgáltatóval való együttműködés.....	80
13.4.4.2. Adatszolgáltatás korlátai.....	80
13.4.5. Adatvédelmi jogok gyakorlása.....	80
13.4.5.1. GDPR szerinti jogok.....	80
13.4.5.2. Joggyakorlás módja.....	80
13.4.6. Panaszkezelés és jogorvoslat.....	81
13.4.6.1. Belső panaszkezelés.....	81
13.4.6.2. Külső jogorvoslat.....	81
13.5. Jogszabályi megfeleléség és hivatkozások.....	81
13.5.1. Alkalmazandó jogszabályok.....	81
13.5.2. Kapcsolódó dokumentumok.....	81
13.5.3. Értelmezési szabályok.....	82
13.5.3.1. Jogszabályi hierarchia.....	82
13.5.3.2. Jogszabályváltozások kezelése.....	82
14. KISKORÚAK VÉDELME.....	82
14.1. Szűrőszoftverek és védő szolgáltatások tájékoztatása.....	82
14.1.1. Tájékoztatási kötelezettség és jogszabályi alap.....	82
14.1.2. Ajánlott védőszoftverek és technológiai megoldások.....	83
14.1.2.1. Ingyenes megoldások.....	83
14.1.2.2. Fizetős professzionális megoldások.....	83
14.1.3. Szolgáltató által nyújtott védelmi lehetőségek.....	83
14.1.3.1. DNS szintű szűrési szolgáltatások.....	83
14.1.3.2. Időalapú korlátozási rendszerek.....	84
14.1.3.3. Szolgáltatói technikai támogatás.....	84
14.1.4. Szülői felelősség és oktatási kötelezettségek.....	84
14.1.4.1. Elsődleges szülői felelősség.....	84
14.1.4.2. Ajánlott szülői gyakorlatok.....	84
14.1.4.3. GDPR és gyermekek adatainak védelme.....	85
14.1.5. Információforrások és támogatási rendszerek.....	85
14.1.5.1. Hivatalos információs források.....	85
14.1.5.2. Segélyvonalak és krízisintervenciók szolgáltatások.....	85
14.1.6. Részletes technikai megoldások és implementáció.....	86
14.1.6.1. Router szintű szűrési technológiák.....	86
14.1.6.2. Operációs rendszer-specifikus védelmi megoldások.....	86
14.1.6.3. Böngésző és alkalmazás szintű védelmi megoldások.....	86
14.1.7. Jogszabályi háttér és szabályozási környezet.....	86
14.1.7.1. Alapvető jogszabályi keretek.....	86

14.1.7.2. Európai uniós jogszabályi környezet.....	87
14.1.7.3. Szolgáltatói kötelezettségek és felelősség.....	87
14.1.8. Bejelentési és panaszkezelési rendszerek.....	87
14.1.8.1. Káros tartalmak bejelentésének módjai.....	87
14.1.8.2. Bejelentések tartalmi követelményei.....	87
14.1.8.3. Bejelentések kezelésének eljárása.....	87
14.1.9. Oktatási programok és tudatosságnövelő tevékenységek.....	88
14.1.9.1. Szolgáltatói oktatási kezdeményezések.....	88
14.1.9.2. Partnerségek és együttműködések.....	88
14.1.9.3. Digitális kompetenciafejlesztés.....	88
14.1.10. Monitoring és hatékonyságmérés.....	88
14.1.10.1. Szolgáltatási hatékonyság mérése.....	88
14.1.10.2. Beszámolási kötelezettségek.....	89
14.2. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások.....	89
14.2.1. Alkalmazandó jogszabályok.....	89
14.2.2. Kapcsolódó dokumentumok.....	89
14.2.3. Értelmezési szabályok és jogszabályváltozások.....	90
14.2.3.1. Jogszabályi hierarchia.....	90
14.2.3.2. Jogszabályváltozások automatikus alkalmazása.....	90
15. MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS.....	90
15.1. Szolgáltatás alkalmazhatóságának hiánya.....	90
15.1.1. "Nem értelmezhető" fejezet magyarázata.....	90
15.1.2. Jogszabályi háttér és meghatározások.....	91
15.1.2.1. Műsorterjesztési szolgáltatás fogalma.....	91
15.1.2.2. Internet-hozzáférés és műsorterjesztés elhatárolása.....	91
15.1.3. Szabályozási különbségek.....	91
15.1.3.1. Eltérő jogszabályi környezet.....	91
15.1.3.2. Hatósági felügyelet eltérései.....	91
15.2. Az internet-hozzáférés szolgáltatás tartalmi korlátozásai.....	92
15.2.1. Szolgáltatói felelősség korlátozása.....	92
15.2.1.1. Tartalmi felelősség hiánya.....	92
15.2.1.2. Közvetítő szolgáltatói státusz.....	92
15.2.2. Nyílt internet-hozzáférés elvei.....	92
15.2.2.1. Hálózatsemlegesség.....	92
15.2.2.2. Forgalommenedzselés korlátai.....	92
15.2.3. Jogellenes tartalmak kezelése.....	93
15.2.3.1. Értesítés-eltávolítási eljárás.....	93
15.3. IPTV és streaming szolgáltatások támogatása.....	93
15.3.1. Over-The-Top (OTT) szolgáltatások.....	93
15.3.1.1. Technikai támogatás.....	93
15.3.1.2. Minőségbiztosítás streaming szolgáltatásokhoz.....	93
15.3.2. Harmadik fél IPTV szolgáltatásai.....	93
15.3.2.1. Független IPTV szolgáltatók.....	93
15.4. Jövőbeli szolgáltatás-fejlesztések.....	94
15.4.1. Lehetséges szolgáltatásbővítések.....	94
15.4.1.1. Szolgáltatásfejlesztési irányok.....	94
15.4.1.2. Jogszabályi változások követése.....	94
15.4.2. Előfizetői igényfelmérés.....	94
15.4.2.1. Piackutatási tevékenység.....	94
15.5. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások.....	94
15.5.1. Alkalmazandó jogszabályok.....	94
15.5.1.1. Elsődleges jogszabályok.....	94
15.5.1.2. Médiajogi háttér (referenciaként).....	95
15.5.2. Kapcsolódó dokumentumok.....	95
15.5.2.1. ÁSZF mellékletek.....	95
15.5.2.2. Kapcsolódó fejezetek.....	95

15.5.3. Értelmezési szabályok.....	95
15.5.3.1. Jogszabályi hierarchia.....	95
15.5.3.2. Szolgáltatás-specifikus értelmezés.....	95
15.5.3.3. Jövőbeli jogszabályváltozások.....	96
16. FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ FELHASZNÁLÓK TÁMOGATÁSA.....	96
16.1. Elérhető szolgáltatások és eszközök.....	96
16.1.1. Akadálymentesítési kötelezettség.....	96
16.1.2. Technikai akadálymentesítés.....	97
16.2. Speciális ügyfélszolgálati lehetőségek.....	97
16.2.1. Egyedi igények kiszolgálása.....	97
16.2.2. Speciális szolgáltatások.....	97
16.3. Aktuális információk elérhetősége.....	98
16.3.1. Tájékoztatási módok.....	98
16.3.2. Kapcsolattartó személy.....	98
16.3.3. Folyamatos fejlesztés.....	98
16.3.4. Jogszabályi háttér és megfelelés.....	98
1. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	99
Ügyfélszolgálat elérhetőségei.....	99
GYORS REFERENCIA - ALAPADATOK.....	100
1. KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	100
2. SÜRGŐS ELÉRHETŐSÉGEK.....	100
3. SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS.....	100
4. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS.....	100
5. ÍRÁSOS MEGKERESÉSEK.....	101
6. VEZETŐSÉGI ELÉRHETŐSÉG.....	101
7. SZOLGÁLTATÓI ADATOK.....	101
8. ONLINE ELÉRHETŐSÉGEK.....	101
9. BANKI ADATOK.....	102
FONTOS TUDNIVALÓK.....	102
RÉSZLETES ELJÁRÁSOK.....	102
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEK.....	102
1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	103
1.1 Melléklet célja.....	103
1.2 Alkalmazási kör.....	103
2. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS.....	103
2.1 Panasz benyújtása.....	103
2.2 Panasz tartalmi követelményei.....	103
2.3 Panaszkezelési határidők.....	103
2.4 Panaszkezelés eredménye.....	103
3. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS.....	104
3.1 Illetékes békéltető testület.....	104
3.2 Eljárás kezdeményezése.....	104
3.3 Eljárási költségek.....	104
4. BÍRÓSÁGI JOGORVOSLAT.....	104
4.1 Illetékes bíróságok.....	104
4.2 Perindítás feltételei.....	105
4.3 Elévülési határidők.....	105
5. HATÓSÁGI ELJÁRÁSOK.....	105
5.1 NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság).....	105
5.2 Fogyasztóvédelmi hatóság.....	105
6. EURÓPAI ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM.....	105
6.1 ODR platform elérhetősége.....	105

6.2 Alkalmazási kör.....	106
7. PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS STATISZTIKÁK.....	106
7.1 Nyilvántartási kötelezettség.....	106
7.2 Panaszstatistikák közzététele.....	106
8. KÜLÖNLEGES FELSZÓLAMLÁSI ESETEK.....	106
8.1 Fogyatékossgal élő személyek.....	106
8.2 Nyelvi kisebbségek.....	106
8.3 Sürgős esetek.....	107
3. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	108
Szolgáltatás minőségi mutatói.....	108
1. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK.....	108
1.1 Alapvető szolgáltatásmínőségi mutatók.....	108
1.2 Hálózati szolgáltatásmínőségi követelmények.....	108
2. MINŐSÉGI MUTATÓK RÉSZLETES MEGHATÁROZÁSA.....	108
2.1 Új hozzáférési pont létesítési ideje.....	108
2.2 Hibaelhárítási idő.....	108
2.3 Díjreklamációk kivizsgálási ideje.....	109
2.4 Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	109
3. HÁLÓZATI TELJESÍTMÉNYMUTATÓK.....	109
3.1 Sáv szélesség mutatók.....	109
3.2 Késleltetési mutatók.....	109
3.3 Csomagvesztés.....	110
4. MÉRÉSI PONTOK ÉS DEFINÍCIÓK.....	110
4.1 Előfizetői hozzáférési pont.....	110
4.2 Szolgáltatás igénybevehetőség.....	110
5. MINŐSÉGI MUTATÓK MONITOROZÁSA.....	110
5.1 Mérési időszakok.....	110
5.2 Teljesítmény jelentések.....	110
6. MINŐSÉGJAVÍTÁSI INTÉZKEDÉSEK.....	111
6.1 Céltértek nem teljesítése esetén.....	111
6.2 Folyamatos fejlesztés.....	111
7. PROFESSZIONÁLIS MÉRÉSI RENDSZER.....	111
7.1 Mikrotik alapú monitorozás.....	111
7.2 BIX Hungary mérési pontok.....	112
7.3 Ügyféloldali mérések.....	112
4. SZÁMÚ MELLÉKLET - DÍJSZABÁS.....	113
1. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET.....	113
2. LAKOSSÁGI CSOMAGOK.....	113
2.1 Aktuális díjcsomagok (2025.01.01-től rendelhető).....	113
3. ÜZLETI CSOMAGOK.....	114
3.1 Aktuális üzleti díjcsomagok (2025.01.01-től rendelhető).....	114
4. MEGSZÚNÓ DÍJCSOMAGOK.....	114
4.1 2025.01.01-től nem rendelhető, de meglévő előfizetések esetén érvényben maradó díjcsomagok.....	114
4.1.1 Lakossági kategóriájú megszűnő csomagok (2018.01.01-től).....	114
4.1.2 Üzleti kategóriájú megszűnő csomagok (2018.01.01-től).....	115
4.1.3 Korábbi lakossági csomagok (2017.12.31-ig).....	115
5. EGYSZERI DÍJAK.....	115
5.1 Belépési és bekapcsolási díjak.....	115
5.2 Szerződéskezelési díjak.....	115
5.3 Adminisztrációs díjak.....	116
5.4 Kiszállási és helyszíni díjak.....	116
5.4.1 Helyszíni hibaelhárítás és műszaki szolgáltatások.....	116
5.4.2 Kiszállási díj fizetendő esetek.....	116
5.4.3 Távolság számítása.....	116

5.4.4 Számlázás és fizetés.....	116
6. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	117
6.1 IP címek és egyéb szolgáltatások.....	117
6.2 Egyedi szolgáltatások.....	117
7. DÍJFIZETÉSI MÓDOK.....	117
7.1 Fizetési módok.....	117
7.2 Számla kézbesítési módok.....	117
7.3 Családi kedvezmények.....	117
8. DÍJTARTOZÁS KEZELÉSE.....	118
8.1 Késedelmi kamatok és költségek.....	118
8.2 Vagyoni biztosíték.....	118
9. SZOLGÁLTATÁSSZÜNETELTETÉS ÉS KORLÁTOZÁS.....	118
9.1 Szüneteltetési díjak.....	118
9.2 Korlátozási díjak.....	118
10. SZERZŐDÉS FELMONDÁSA.....	118
10.1 Felmondási díjak.....	118
10.2 Eszközvisszavétel.....	119
11. KÜLÖNLEGES DÍJAK.....	119
11.1 Kötbérek az előfizető javára.....	119
11.2 Díjvisszatérítés szolgáltatáskimaradás esetén.....	119
12. EGYEDI MEGÁLLAPODÁSOK.....	119
12.1 Nagyfelhasználói kedvezmények.....	119
12.2 Közintézményi kedvezmények.....	120
13. HATÁLYBALÉPÉS ÉS MÓDOSÍTÁS.....	120
13.1 Díjszabás módosítása.....	120
13.2 Új díjcsomagok bevezetése.....	120
14. DÍJMEGHATÁROZÁSOK.....	120
14.1 Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározása.....	120
14.2 Díjalkalmazási szabályok.....	120
14.3 Vonatkozó jogszabályok.....	121
14.4 Általános tudnivalók.....	121
14.5 Speciális feltételek.....	121
14.6 Kapcsolattartás díjüggekben.....	121
5. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	122
Adatvédelmi szabályzat.....	122
1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	122
1.1 A szabályzat célja és hatálya.....	122
1.2 Fogalmak és definíciók.....	122
2. ADATKEZELÉSI ALAPELVEK.....	122
2.1 Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság.....	122
2.2 Célhoz kötöttség.....	123
2.3 Adattakarékosság.....	123
2.4 Pontosság.....	123
2.5 Korlátozott tárolhatóság.....	123
2.6 Integritás és bizalmas jelleg.....	123
3. KEZELT ADATOK RÉSZLETES FELSOROLÁSA.....	123
3.1 Szerződéses és azonosító adatok.....	123
3.2 Szolgáltatási adatok.....	124
3.3 Pénzügyi és számlázási adatok.....	124
3.4 Forgalmi és kommunikációs adatok.....	124
4. ADATKEZELÉSI JOGALAPOK RÉSZLETESEN.....	124
4.1 Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) b).....	124
4.2 Jogszabályi kötelezettség (GDPR 6. cikk (1) c).....	124
4.3 Jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) f).....	124
4.4 Hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) a).....	125

5. ADATBIZTONSÁG ÉS TECHNIKAI INTÉZKEDÉSEK.....	125
5.1 Technikai védelmi intézkedések.....	125
5.2 Szervezési intézkedések.....	125
6. ADATFELDOLGOZÓK ÉS HARMADIK FELEK.....	126
6.1 Adatfeldolgozói szerződések.....	126
6.2 Harmadik országba történő adattovábbítás.....	126
6.3 Adatfeldolgozók listája.....	126
7. ÉRINTETTI JOGOK GYAKORLÁSA.....	126
7.1 Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk).....	126
7.2 Helyesbítési jog (GDPR 16. cikk).....	127
7.3 Törlési jog - "elfeledtetéshez való jog" (GDPR 17. cikk).....	127
7.4 Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk).....	127
7.5 Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk).....	127
7.6 Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk).....	127
8. ADATVÉDELMI INCIDENSEK KEZELÉSE.....	129
8.1 Incidens fogalma és típusai.....	129
8.2 Incidenskezelési eljárás.....	129
8.3 Megelőzési intézkedések.....	129
9. ADATVÉDELMI SZERVEZET ÉS FELELŐSSÉGEK.....	130
9.1 Adatvédelmi tisztviselő.....	130
9.2 Adatvédelmi munkacsoport.....	130
10. PANASZKEZELÉS ÉS JOGORVOSLAT.....	130
10.1 Belső panaszkezelés.....	130
10.2 Felügyeleti hatóság.....	130
10.3 Bírósági jogorvoslat.....	131
11. GYERMEKEK ADATAINAK KÜLÖNÖS VÉDELME.....	131
11.1 GDPR 8. cikk szerinti védelem.....	131
11.2 Szülői felelősség és technológiai támogatás.....	131
FONTOS MEGJEGYZÉSEK.....	131
6. SZÁMÚ MELLÉKLET: HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK.....	132
1. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK SZEREPE ÉS CÉLJA.....	132
1.1. Az irányelvek jelentősége.....	132
1.2. Az irányelvek célja.....	132
1.3. Jogszabályi háttér.....	132
1.4. Kapcsolatfelvétel szabálytalanságok esetén.....	132
2. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK ALAPELVEI.....	132
2.1. Felelős internethasználat.....	132
2.2. Hálózati erőforrások megosztásának elve.....	133
2.3. Biztonság és védelem.....	133
3. TILTOTT TEVÉKENYSÉGEK.....	133
3.1. Illegális tevékenységek.....	133
3.2. Szerzői jogi jogsértések.....	133
3.3. Adatvédelmi jogsértések.....	133
3.4. Spam és kéretlen üzenetek.....	133
3.5. Tisztességes magatartás követelménye.....	133
3.6. Zaklatás és fenyegetés tilalma.....	134
3.7. Kiberbiztonság és hálózatvédelem.....	134
3.8. Szolgáltatás-hozzáférés biztosítása.....	134
3.9. Szerzői jogi védelem.....	134
3.10. Kártékony szoftverek tilalma.....	134
3.11. Jogszabálysértő tevékenységek szankcionálása.....	134
3.12. Adatvédelem és magánszféra védelme.....	135
4. ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSRE VONATKOZÓ IRÁNYELVEK.....	135
4.1. E-mail alapelvek.....	135
4.2. E-mail biztonság.....	135

4.3. Tiltott e-mail tevékenységek.....	135
5. KAPCSOLATTARTÁSI IRÁNYELVEK.....	135
5.1. Kapcsolattartó személy kijelölése.....	135
5.2. Kapcsolattartói információk.....	136
5.3. Adatok naprakésztsége.....	136
5.4. Kapcsolattartó képességei és jogosultságai.....	136
5.5. Incidenskezelési kötelezettségek.....	136
6. OSZTOTT ERŐFORRÁSOKRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK.....	136
6.1. Erőforrás-megosztás alapelve.....	136
6.2. Túlzott erőforrás-igénybevétel tilalma.....	136
6.3. Fair Use Policy (Méltányos használat).....	137
6.4. Hálózati teljesítmény védelme.....	137
6.5. Minőségbiztosítási intézkedések.....	137
6.6. Sávszélesség-gazdálkodás.....	137
7. BIZTONSÁG ÉS INCIDENSKEZELÉS.....	137
7.1. Biztonsági alapelvek.....	137
7.2. Incidensbejelentés.....	137
7.3. Kompromittálódott rendszerek.....	138
8. SZERVER SZOLGÁLTATÁSOK ÉS KERESKEDELMI HASZNÁLAT.....	138
8.1. Szerver szolgáltatások korlátozásai.....	138
8.2. Megengedett használat.....	138
8.3. Kereskedelmi használat.....	138
9. SZANKCIÓK ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEK.....	138
9.1. Szankcionálási lépcsők.....	138
9.2. Azonnali intézkedések.....	139
9.3. Jogorvoslati lehetőségek.....	139
10. IRÁNYELVEK MÓDOSÍTÁSA ÉS HATÁLYBALÉPÉS.....	139
10.1. Módosítási jog.....	139
10.2. Értesítési kötelezettség.....	139
10.3. Hatálybalépés.....	139
10.4. Jogalkalmazás.....	140
11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	140
11.1. Jogszabályi megfelelés.....	140
11.2. Több nyelven való elérhetőség.....	140
11.3. Kapcsolat egyéb dokumentumokkal.....	140
11.4. Hatályosság.....	140
7. SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖLTSÉGELENŐRZÉSI ESZKÖZÖK LEÍRÁSA.....	141
1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	141
1.1. A melléklet célja és alkalmazási köre.....	141
1.2. Szolgáltatási jellemzők.....	141
2. KÖLTSÉGELENŐRZÉSI ESZKÖZÖK ÁTTEKINTÉSE.....	141
2.1. Elérhető eszközök és módszerek.....	141
2.2. A szolgáltatás természete.....	141
3. MÉLTÁNYOS HASZNÁLAT SZABÁLYOZÁSA.....	142
3.1. Forgalmi korlátok és küszöbértékek.....	142
3.2. Túlhasználat kezelési folyamata.....	142
3.3. Forgalomkorlátozás technikai megvalósítása.....	142
4. FORGALOMMONITOROZÁS ÉS ÉRTESTÉSI LEHETŐSÉGEK.....	143
4.1. Nem automatikus értesítési rendszer.....	143
4.2. Értesítési módok túlhasználat feltárása esetén.....	143
5. KÖLTSÉGVÉDELMI ESZKÖZÖK.....	143
5.1. Automatikus költségvédelem.....	143
6. WEBES ÜGYFÉLPORTÁL.....	143
6.1. Webes ügyfélportál funkciói.....	143
6.2. Technikai korlátozások.....	144

7. MÉRÉSI ÉS ELLENŐRZÉSI LEHETŐSÉGEK.....	144
7.1. Előfizető által végezhető mérések.....	144
7.2. Szolgáltató által végzett mérések.....	144
8. ADATVÉDELEM ÉS FORGALMI ADATOK.....	145
8.1. Kezelt adatok típusai.....	145
8.2. Adatok megőrzése és törlése.....	145
9. PANASZKEZELÉS ÉS JOGORVOSLAT.....	145
9.1. Forgalmi viták kezelése.....	145
9.2. Panaszkezelési folyamat.....	145
10. ÖSSZEFOGLALÁS.....	146
10.1. Főbb jellemzők.....	146
10.2. Előfizetői kötelezettségek.....	146
10.3. Szolgáltatói vállalások.....	146
8. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZKEZELÉSI ŰRLAPOK.....	147
1. BEVEZETÉS.....	147
2. PANASZTÍPUSOK ÉS KATEGORIZÁLÁS.....	147
2.1 Hibabejelentés vs. Panasz megkülönböztetése.....	147
2.2 Panaszok kategóriái.....	147
3. ÁLTALÁNOS PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP.....	149
PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP.....	149
ELŐFIZETŐ ADATAI.....	149
KÉPVISELŐ ADATAI (ha nem saját nevében jár el).....	149
PANASZ ADATAI.....	149
KÉRT INTÉZKEDÉS.....	150
MELLÉKLETEK.....	151
NYILATKOZATOK.....	151
4. DÍJREKLAMÁCIÓS ŰRLAP.....	152
DÍJREKLAMÁCIÓS KÉRELEM.....	152
ALAPADATOK.....	152
REKLAMÁLT SZÁMLA ADATAI.....	152
REKLAMÁCIÓ TÁRGYA.....	152
REKLAMÁCIÓ INDOKOLÁSA.....	152
5. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYBEJELENTŐ.....	153
KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY.....	153
KÁR BEKÖVETKEZÉSÉNEK ADATAI.....	153
BEKÖVETKEZETT KÁR RÉSZLETEZÉSE.....	153
SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGE.....	153
6. PANASZVÁLASZ SABLON.....	154
PANASZVÁLASZ LEVÉL.....	154
A) HELYT ADÁS ESETÉN.....	154
B) ELUTASÍTÁS ESETÉN.....	154
C) RÉSZLEGES HELYT ADÁS ESETÉN.....	155
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	155
7. PANASZKEZELÉSI STATISZTIKA.....	156
HAVI PANASZJELENTÉS.....	156
Beérkezett panaszok.....	156
Panaszkezelés eredményei.....	156
Határidő-tartás.....	156
8. KAPCSOLÓDÓ INFORMÁCIÓK.....	156
8.1. Űrlapok elérhetősége.....	156
8.2. Kitöltési segítség.....	157
8.3. Benyújtási módok.....	157
8.4. Nyilvántartás és statisztikák.....	157
9. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSI ÉS EGYÉB ŰRLAPOK.....	158

1. BEVEZETÉS.....	158
2. FELMONDÁSI KÉRELEM.....	158
SZERZŐDÉS FELMONDÁSI KÉRELEM.....	158
ELŐFIZETŐ ADATAI.....	158
SZERZŐDÉS ADATAI.....	158
FELMONDÁS ADATAI.....	159
ESZKÖZÖK VISSZASZOLGÁLTATÁSA.....	159
PÉNZÜGYI ELSZÁMOLÁS.....	159
NYILATKOZATOK.....	159
3. SZERZŐDÉS ÁTÍRÁSI KÉRELEM.....	160
SZERZŐDÉS ÁTÍRÁSI KÉRELEM.....	160
JELENLEGI ELŐFIZETŐ ADATAI.....	160
ÚJ ELŐFIZETŐ ADATAI.....	160
ÁTÍRÁS RÉSZLETEI.....	160
NYILATKOZATOK.....	161
4. SZÜNETELTETÉSI KÉRELEM.....	161
SZÜNETELTETÉSI KÉRELEM.....	161
ELŐFIZETŐ ADATAI.....	161
SZÜNETELTETÉS ADATAI.....	161
5. DÍJCSOMAG VÁLTÁSI KÉRELEM.....	162
DÍJCSOMAG MÓDOSÍTÁSI KÉRELEM.....	162
ALAPADATOK.....	162
KÉRT MÓDOSÍTÁS.....	162
NYILATKOZAT.....	162
6. ADATMÓDOSÍTÁSI BEJELENTŐ.....	163
ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE.....	163
ELŐFIZETŐ ADATAI.....	163
VÁLTOZOTT ADATOK.....	163
EGYÉB VÁLTOZÁSOK.....	164
NYILATKOZAT.....	164
7. KÖTBÉR IGÉNYLÉSI ŰRLAP.....	165
KÖTBÉR IGÉNYLÉSE.....	165
ALAPADATOK.....	165
KÖTBÉR JOGCÍME.....	165
KÉSEDELEM ADATAI.....	165
IGÉNYELT KÖTBÉR.....	165
MELLÉKLETEK.....	165
NYILATKOZAT.....	165
8. SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI KÉRELEM.....	166
KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI KÉRELEM.....	166
ALAPADATOK.....	166
KORLÁTOZÁS ADATAI.....	166
FELOLDÁS KÉRÉSE.....	166
NYILATKOZAT.....	166
9. ŰRLAPOK KEZELÉSE ÉS BENYÚJTÁSA.....	167
9.1. Benyújtási módok.....	167
9.2. Feldolgozási határidők.....	167
9.3. Hiánypótlás.....	167

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A Szolgáltató általános adatai és elérhetőségei

1.1.1. Szolgáltató azonosító adatai

Cégnév: RDI Kreatív Stúdió Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: RDI Kreatív Stúdió Kft.
Levelezési cím: 5122 Jászdózsza, Katalin utca 14.
Cégjegyzékszám: 16 09 006760
Adószám: 12796577-2-16
Statisztikai számjel: 12796577
Bankszámlaszám: 69400214-10201013-00000000

Elektronikus hírközlési szolgáltatási engedély: 1331-E

Engedélyező hatóság: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

Szolgáltatásosztályozás (2025. január 1-től hatályos):

- **Kategória:** 1.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás
- **Szolgáltatástípus:** 1.2.1. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás

1.1.2. Ügyfélszolgálati elérhetőségek

Központi ügyfélszolgálat:

- **Cím:** 5122 Jászdózsza, Katalin utca 14.
- **Telefonszám:** +36 21 2000 122/1 mellék
- **E-mail:** info@jasznet.hu
- **Nyitvatartás:**
 - Hétfő - Péntek: 10:00 - 16:00 (munkanapokon)
 - Szombat - Vasárnap: Zárva
- **24 órás elérhetőség:** A központi telefonszámon munkaidőn kívül üzenetrögzítőn fogadjuk bejelentését

Online elérhetőségek:

- **Honlap:** www.jasznet.hu
- **Ügyfélkapu:** www.jasznet.hu főoldalon (csak belső hálózathoz érhető el)
- **Közösségi média:** https://www.facebook.com/jasznet.rdi?ref=embed_page

1.1.3. Hibabejelentés és ügyfélszolgálat

Hibabejelentő szolgálat:

- **Telefonszám:** +36 21 2000 122/1 mellék
- **Online hibabejelentés:** <https://support.jasznet.hu>
- **Sürgős hibabejelentés:** +36 21 2000 122/1 mellék
- **24 órás elérhetőség:** A központi telefonszámon munkaidőn kívül üzenetrögzítőn fogadjuk bejelentését
- **E-mail:** info@jasznet.hu

1.2. Jogszabályi háttér és megfelelőség

1.2.1. Alkalmazandó jogszabályok

A jelen Általános Szerződési Feltételekre és az ezek alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

Alapvető jogszabályok:

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)

Végrehajtási rendeletek:

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020.(XII.21.) NMHH rendelet (Eszr.)
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet

Kiegészítő végrehajtási rendeletek:

- Az informatikai és elektronikus hírközlési, valamint a postai ágazat ügyeleti rendszeréről szóló 4/2025. (III.31.) NMHH rendelet
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet módosításáról szóló 25/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

Adatvédelmi jogszabályok:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Egyéb releváns jogszabályok:

- A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (Mttv.)
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény
- Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény

1.2.2. Jogszabályi változások kezelése

Automatikus alkalmazás:

- Jogszabályváltozás esetén az új rendelkezések automatikusan érvényesülnek
- A Szolgáltató köteles ÁSZF-ét a hatályos jogszabályoknak megfelelően alkalmazni
- Jogszabálysértő szerződési feltételek semmisek

Tájékoztatási kötelezettség:

- Jelentős jogszabályváltozásokról a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket
- A tájékoztatás módja: honlap, írásbeli értesítés, számlalevél, e-mail

1.3. Az ÁSZF hatálya és alkalmazása

1.3.1. Tárgyi hatály

Az ÁSZF vonatkozik:

- Minden, a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra
- Az előfizetői szerződések megkötésére, módosítására, teljesítésére és megszűnésére
- A szolgáltatás igénybevételének feltételeire és módjára
- A felek jogaira és kötelezettségeire

Szolgáltatási területek:

- Szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás
- Egyéb kiegészítő szolgáltatások

1.3.2. Személyi hatály

Az ÁSZF alkalmazandó:

- Minden előfizetőre (természetes és jogi személyekre egyaránt)
- Fogasztó és nem fogasztó előfizetőkre
- Szolgáltatást igénybe vevő felhasználókra

Különös szabályok:

- Fogasztókra vonatkozó fokozott védelem
- Vállalkozások esetében eltérő szabályozás lehetősége
- Közintézmények speciális igényeinek figyelembevétele

1.3.3. Területi hatály

Szolgáltatási terület:

- Jászdózsza
- Jászfákóhalma
- Jászárokszállás
- Jászberény
- Jásztelek
- Pusztamonostor
- Atkár
- Adács
- Gyöngyös
- Visznek
- Hatvan (külsőterület)
- Nagyréde (külsőterület)
- Szajol (külsőterület)

Hálózati lefedettség:

- Vezeték nélküli hálózat által lefedett területek
- Dinamikusan bővülő területekkel

1.4. Az ÁSZF elérhetősége és módosítása

1.4.1. Elérhetőség és megismerhetőség

Ingyenes hozzáférés biztosítása:

- Az ÁSZF teljes szövege elérhető a www.jasznet.hu honlapon
- Ügyfélszolgálaton személyesen megtekinthető
- Kérésre nyomtatott formában is rendelkezésre bocsátjuk

Tartós adathordozón való biztosítás:

- PDF formátumban letölthető
- E-mailben megküldhető
- Elektronikus másolat készítése térítésmentes

Egyéb elérési módok:

- Ügyfélszolgálati irodákban kifüggesztve
- Szerződéskötéskor kötelező átadás
- Kérésre postai úton megküldve

1.4.2. ÁSZF módosítása

Módosítási eljárás:

- 30 napos előzetes értesítés kötelező
- Módosításokat a honlapon és ügyfélszolgálaton közzéteesszük
- Kedvezőtlen módosítás esetén felmondási jog

Hatálybalépés:

- Az új ÁSZF az értesítést követő 30. napon lép hatályba
- Sürgős jogszabályváltozás esetén rövidebb határidő lehetséges
- A módosításokat elektronikus úton is közöljük

1.5. Alapfogalmak és értelmezés

1.5.1. Alapvető fogalmak

Szolgáltató: RDI Kreatív Stúdió Kft. **Előfizető:** A szolgáltatást igénybe vevő természetes vagy jogi személy
Felhasználó: A szolgáltatást ténylegesen használó személy **ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek

1.5.2. Értelmezési elvek

Jogértelmezés:

- A magyar jog az irányadó
- Fogyasztóvédelmi jogszabályok elsőbbsége
- Tisztességes szerződési gyakorlat alkalmazása
- Jóhiszemű és tisztességes eljárás elve

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Általános szerződéskötési szabályok

Az előfizetői szolgáltatás csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató vagy jogelődje által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően, írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

Az előfizetői szerződés két részből áll:

- **Egyedi előfizetői szerződés:** az adott előfizetőre vonatkozó konkrét adatok és egyedi megállapodások
- **Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF):** a szolgáltatás nyújtásának általános feltételei

2.1.2. Ajánlattételi eljárás

Az ajánlattétel módjai:

- Szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán
- A Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél
- Szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál
- Elektronikus úton (internetes honlap, e-mail)

Ajánlattevő: Minden természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy szervezet, aki/amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.3. Teljeskörű ajánlat követelményei

Az ajánlat akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza:

- Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatokat (2.2. pont szerint)
- Az Ajánlattevő kifejezett nyilatkozatát a szolgáltatásigénylésre vonatkozóan
- Magánokirati formában, az Ajánlattevő vagy képviselőjének aláírásával
- Elektronikus ajánlat esetén hitelt érdemlő személyazonosítás

2.1.4. Az igénybejelentés vizsgálata

A Szolgáltató a teljeskörű ajánlat beérkezését követően **legfeljebb 15 napon belül** elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatokat és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

a) Az igényt teljesíti - normál feltételek esetén **b) Az igény teljesíthető**, de műszaki lehetőség 30 napon belül nem biztosított, azonban legfeljebb 90 napon belül igen **c) Az igényt nem teljesíti** - megfelelő indoklással

2.1.5. Szerződés létrejötte

Jelenlévők között: A szolgáltatói ajánlat elfogadásával (pl. ügyfélszolgálati helyiségben) az elfogadó jognyilatkozat megtételével.

Távollevők között: Az elfogadó jognyilatkozat hatályosulásával.

Elektronikus szerződéskötés esetén:

- A Szolgáltató 48 órán belül visszaigazolja a szerződés létrejöttét
- 5 napon belül megküldi az előfizetői szerződést elektronikusan vagy biztosítja a hozzáférést

2.1.6. Szerződéskötési kötelezettség korlátozása

A Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést, ha:

- Az előfizetőnek hírközlési szolgáltatásból eredő díjtartozása van
- 1 éven belül az előfizető hibájából szűnt meg korábbi szerződés
- Műszaki vagy gazdasági korlátok állnak fenn
- A kérelmező nem töltötte be a 18. életévét

2.2. Az egyéni előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Személyes adatok

Természetes személy (egyéni előfizető) esetén:

- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye
- Számlázási cím, szükség esetén számlaszám
- Születési név, születési hely és idő, anyja születési neve
- Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, e-mail)
- Kiskorú esetén a törvényes képviselő adatai

Jogi személy (üzleti előfizető) esetén:

- Az Előfizető neve, székhelye
- Cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám

- Pénzforgalmi számlaszám (szükség esetén)
- Kapcsolattartási elérhetőségek

2.2.2. Szerződéses adatok

- Az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megnevezése
- A szolgáltatás megkezdésének határideje
- Forgalomtól függő díjazás esetén az értesítés módja rendellenes fogyasztásnál
- A díjfizetés módja, pénzintézeti fizetés esetén számla adatok
- Az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama
- Előfizetői minőség megjelölése (egyéni vagy üzleti)
- Kis- és közép vállalkozás esetén az egyéni szabályok alkalmazásának igénylése
- Elektronikus számla esetén az e-mail cím

2.2.3. Személyazonosítás és igazolási kötelezettség

Természetes személy esetén:

- Személyazonosító okmány (személyazonosító igazolvány, útlevel, vezetői engedély)
- Lakcímet igazoló hatósági igazolvány
- Meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (ha nem saját nevében jár el)

Jogi személy esetén:

- 30 napon belüli hatályos cégkivonat vagy cégbejegyzés
- Aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített) vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- Képviselőre jogosult személy azonosító okmánya
- Meghatalmazás (ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

2.2.4. Ingatlanhasználatra vonatkozó nyilatkozatok

Az Előfizető köteles nyilatkozni:

- Az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan jogszerű használatának jogcíméről
- Bérleti jogviszony esetén a tulajdonos hozzájárulását tartalmazó nyilatkozat szükséges
- Kötelezettségvállalás a hálózati elemek védelméről és a hálózat fenntartásához való hozzájárulásról

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1. Műszaki feltételek

Hálózati csatlakozási lehetőségek:

- Vezeték nélküli szélessávú internet-hozzáférés
- Egyéb technológiai megoldások a szolgáltatási területen

Előfizetői végberendezések:

- A szolgáltatáshoz szükséges eszközök biztosítása
- Megfelelő műszaki paraméterek ellenőrzése
- Kompatibilitási követelmények teljesítése

2.3.2. Díjfizetési kötelezettségek

Díjfizetés módjai:

- Banki átutalás
- Készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)

- Egyéb, a Szolgáltató által elfogadott fizetési módok

Számlázási ciklus: Az Előfizető választása szerint:

- **Havi díjfizetés:** minden hónap 15. napjáig
- **Negyedéves díjfizetés:** az első hónap 15. napjáig
- **Féléves díjfizetés:** a harmadik hónap 15. napjáig
- **Éves díjfizetés:** a harmadik hónap 15. napjáig

2.4. Előzetes tájékoztatási kötelezettség

2.4.1. Kötelező tájékoztatási elemek

A szerződéskötést megelőzően a Szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt:

a) A Szolgáltató adatairól:

- Név, székhely, postai cím
- Telefonszám, e-mail cím, weboldal
- Cégjegyzékszám, adószám

b) A szolgáltatásról:

- Szolgáltatás típusa és jellemzői
- Műszaki követelmények
- Minőségi paraméterek

c) Díjazásról:

- Rendszeres díjak
- Egyszeri díjak
- Díjfizetés módja és gyakorisága

d) Szerződési feltételekről:

- Szerződés időtartama
- Felmondási feltételek
- Módosítás lehetőségei

2.4.2. Tájékoztatás módja

Írásos tájékoztatás:

- Szerződéskötést megelőzően átadandó
- Tartós adathordozón biztosított
- Magyar nyelven értelmezhető formában

Elektronikus tájékoztatás:

- Weboldalon közzétett információk
- E-mailben megküldött dokumentumok
- Elektronikus aláírással ellátott dokumentumok

2.5. Mobil szolgáltatások felmondási feltételei

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

2.6. Fogyasztói szerződésekre vonatkozó különös szabályok

2.5.1. Fokozott tájékoztatási kötelezettség

Fogyasztókkal kötött szerződések esetén a Szolgáltató köteles a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** alapján fokozott tájékoztatást nyújtani:

Kiegészítő tájékoztatási elemek:

- Panaszkezelési eljárás részletes leírása
- Békéltető testülethez fordulás lehetősége
- Fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei
- Európai Online Vitarendezési Platform elérhetősége

2.5.2. Különös védelem

Tisztességtelen szerződési feltételek tilalma:

- A **2013. évi V. törvény (Ptk.)** és a **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** rendelkezései szerint
- Egyoldalú szerződésmódosítás korlátozása
- Arányos jogkövetkezmények alkalmazása

Tájékoztatási kötelezettségek kiterjesztése:

- Minden lényeges szerződési elem külön kiemelése
- Költségek és díjak áttekinthető bemutatása
- Joggyakorlási lehetőségek részletes ismertetése

2.7. Minőségi követelmények és szolgáltatásleírás

2.6.1. Szolgáltatás minőségi jellemzői

A Szolgáltató a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** előírásainak megfelelően biztosítja:

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

- Hirdetett és tipikusan elérhető letöltési/feltöltési sebesség
- Késleltetés (ping) értékek
- Csomagvesztés mértéke
- Szolgáltatás rendelkezésre állása

Mérési módszertan:

- Európai szabványoknak megfelelő mérési eljárások
- Független mérési rendszerek alkalmazása
- Rendszeres minőségi felülvizsgálat

2.6.2. Minőségi célértékek

A konkrét minőségi paramétereket és mérési módszereket a **3. számú melléklet** tartalmazza részletesen, összhangban a hatályos jogszabályi előírásokkal.

2.6.3. Minőségi kifogások kezelése

Amennyiben a szolgáltatás minősége nem felel meg a szerződésben vállalt paramétereknek, az Előfizető jogosult:

- Hibajegy benyújtására
- Díjcsökkentés igénylésére

- Kötbér követelésére a **4. számú melléklet** szerint

2.8. Szerződés adatainak összefoglalója

2.7.1. EU egységes formátum

A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját az **(EU) 2019/2243 bizottsági végrehajtási rendeletben** meghatározott **egységes európai dokumentumminta** szerint bocsátja rendelkezésre.

2.7.2. Összefoglaló tartalma

Szolgáltatás jellemzői:

- Szolgáltatás típusa és főbb paraméterei
- Minőségi jellemzők összefoglalása
- Lefedettségi és elérhetőségi

Díjazás:

- Egyszeri díjak (belépési díj, bekapcsolási díj)
- Rendszeres díjak összefoglalása
- Szolgáltatáscsomag esetén elemenkénti díjak

Szerződési feltételek:

- Szerződés időtartama (kizárólag határozatlan időre)
- Hűségnyilatkozatos kedvezmények
- Felmondási feltételek és határidők

Gyakorlati információk:

- Ügyfélszolgálat elérhetőségei
- Panaszkezelés módja
- Szolgáltatóváltás lehetőségei

2.7.3. Rendelkezésre bocsátás

Az összefoglalót a Szolgáltató:

- Az előzetes tájékoztatással együtt adja át
- A szerződéskötéssel annak részévé válik
- Elektronikus vagy papír formátumban biztosítja
- Állandóan hozzáférhetővé teszi a szerződés időtartama alatt

2.9. 14 napos elállási jog feltételei

2.9.1. Elállási jog gyakorlásának esetei

Üzlethelyiségen kívüli és távollévők közötti szerződéseknél: Az Előfizető a szerződéskötéstől számított **14 napon belül** hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.

Szolgáltatás korai megkezdése esetén: Ha a Szolgáltató az elállási joggyakorlási határidőn belül megkezdte a szolgáltatást, az Előfizetőt **14 napos azonnali hatályú felmondási jog** illeti meg.

2.9.2. 14 napos elállási jog határozatlan idejű szerződések esetén

Az előfizető azonnali hatállyal felmondhatja a határozatlan idejű szerződést a szolgáltatás megkezdésétől

számított 14 napon belül, ha:

- Az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatás minősége nem felel meg a szerződésnek
- A szolgáltatás nem vehető igénybe a megjelölt helyen
- Internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szerződésben foglalt digitális tartalom elérését

Megjegyzés: A Szolgáltató kizárólag határozatlan idejű szerződéseket köt. A hűségnyilatkozat csak a belépési díj kedvezményre vonatkozik, a szerződés időtartamára nem.

2.9.3. Elállás jogkövetkezményei

Díjvisszatérítés:

- Bekapcsolási díj nem jár vissza, ha a csatlakozás megvalósult
- Belépési díj kamatmentesen visszajár, ha nincs csatlakozás
- Fizetett rendszeres díjak kamatmentesen visszatérítendő

Eszközök visszaszolgáltatása:

- Kihelyezett eszközök 3 munkanapon belül visszaszolgáltatandók
- Előfizető felróható értékcsökkenés megtérítendő
- Rendeltetésszerű használat nem minősül felróható károkozásnak

Korlátozások:

- Nem gyakorolható, ha a szolgáltatás teljes körűen megkezdődött az előfizető kérésére

2.9.4. Elállási és felmondási nyilatkozat

Formai követelmények: Az előfizetői szerződés felmondásához szükséges, hogy az arra jogosult szerződő fél hitelt érdemlően aláírt írásos formában vagy egyéb, a személyazonosság egyértelmű megállapítását lehetővé tevő módon nyújtson be felmondási nyilatkozatot.

Hűségnyilatkozat és elállási jog kapcsolata: Ha az előfizető hűségnyilatkozatot tett és a 14 napos elállási jogával él, a hűségnyilatkozatban foglalt kötelezettségek automatikusan megszűnnek. Az elállási jog gyakorlása esetén kedvezmény visszafizetési kötelezettség nem keletkezik, tekintettel arra, hogy az elállási jog a fogyasztóvédelmi jogszabályok alapján elsőbbséget élvez a szerződéses kötelezettségekkel szemben.

2.10. Szerződésmódosítás kezdeményezése

2.10.1. Előfizető általi kezdeményezés

Módosítható elemek:

- Díjcsomag váltása
- Szolgáltatási cím változtatása
- Szerződéses adatok módosítása
- Számlázási adatok változtatása

Eljárási követelmények:

- Írásos kérelem benyújtása
- Személyazonosság igazolása
- Esetleges díjfizetési kötelezettség teljesítése

2.10.2. Szolgáltató általi kezdeményezés

A szolgáltató általi szerződésmódosítás részletes szabályait a **9. fejezet** tartalmazza, összhangban a hatályos jogszabályi előírásokkal.

Kapcsolódó mellékletek és fejezetek:

- **3. számú melléklet:** Szolgáltatásminőségi mutatók
 - **4. számú melléklet:** Díjszabás és költségek
 - **9. fejezet:** Szerződés időtartama és módosítása
 - **12. fejezet:** Szerződés megszűnése
-

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Internet-hozzáférési szolgáltatás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Magyarország területén a mindenkor hatályos **3. számú melléklet** szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, valamint adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása:

- TEÁOR'25: 61.10.12 - Helyhez kötött vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás
- TESZOR'25: 61.10.12.0 - Helyhez kötött vezeték nélküli internet-hozzáférési szolgáltatás
- NMHH osztályozás: Internet-hozzáférési szolgáltatás (2025. január 1-jétől hatályos új rendszer)

A) Vezeték nélküli (mikrohullámú) helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás

A Szolgáltató vezeték nélküli bázisállomásokat üzemeltet annak érdekében, hogy az előfizetők részére helyhez kötött internet-hozzáférést biztosítson. A szolgáltatás kizárólag előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

Műszaki jellemzők:

- **Használt frekvenciasávok:** 2,4 GHz és 5 GHz (ISM sáv, RLAN alkalmazás)
- **Szabályozási alap:** Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata (FNFT)

Szolgáltatás feltételei:

- **Földrajzi feltételek:** Optikai rálátás a Szolgáltató bázisállomásaira
- **Szolgáltatási hely:** A Szolgáltató bázisállomásának helye vagy az Előfizető telephelye
- **Tárgyi feltételek:** Szabványos UTP (Ethernet) csatlakozóval ellátott berendezés, amely TCP/IP kommunikációra képes, valamint DHCP és PPPoE kliensként működik

B) Bérelt vonali szolgáltatás

Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételehez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges.

Szolgáltatás jellemzői:

- Kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendelt, folyamatosan felügyelt sávszélesség
- Garantált átviteli sebesség megabit/sec (Mbps) mértékegységben
- Lehetőség IP címtartomány rendelésére
- A szolgáltatás megszűnése után maximum 1 hónap elteltével IP címtartomány visszavonása
- Közös szolgáltatás nyújtása más Szolgáltatóval lehetséges
- **Díjak:** egyedi megállapodás szerint
- **Fontos:** Szolgáltatásszüneteltetés nem lehetséges

C) LAN rendszer (panel épületek)

A LAN rendszer a Szolgáltató által kizárólag panelházak ellátására kifejlesztett Ethernet alapú informatikai hálózat.

Szolgáltatás feltételei:

- Kábelvezetés csak az ingatlan tulajdonos hozzájárulásával
- Kizárólag nagyobb panel épületekkel rendelkező városi területeken
- Már kábelrel lefedett területeken igényelhető
- **Átadási pont:** Ethernet kábelre felszerelt UTP aljzat
- **Csatlakozás:** Bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható Ethernet alapú végberendezés

Minőségi garanciák:

- Szolgáltatás-minőség garancia: szolgáltatás átadási pontig
- **Rendelkezésre állás:** 95% éves átlagban, felhasználónként
- **Sávszélesség:** Előfizetői szerződésben rögzített sávszélességen belül folyamatos szolgáltatás

3.1.2. Díjcsomagok és korlátozások

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatáson belül továbbított adatok eltérő mennyiségére díjcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és díját a **4. számú melléklet** tartalmazza.

Általános szolgáltatási korlátok:

- **E-mail maximum méret:** 100 MB (mellékletekkel együttesen) - minden díjcsomagban
- **Továbbértékesítés tilalma:** A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül tilos

Díjcsomag-specifikus korlátozások:

- Bizonyos díjcsomagok korlátozottan elérhetők (pl. üzleti előfizetők számára)
- Egyedi díjfizetési feltételek megállapítása lehetséges
- Jogosítás hiányában szerződéskötés elutasítása

A Szolgáltató fenntartott jogai:

- Díjcsomagok egyoldalú megváltoztatása a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** szerinti ÁSZF módosítási szabályai szerint
- Új díjcsomagok kialakítása
- Szolgáltatástartalom összetételének módosítása

3.1.3. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként végponthoz rendelt publikus fix IP címet biztosíthat az Előfizető kérésére.

3.1.3.1. E-mail postafiók szolgáltatás

Használaton kívüli fiókok kezelése:

4 hónapos használaton kívüli állapot után:

- E-mailben tájékoztatás a felfüggesztés veszélyéről

5 hónapos használaton kívüli állapot után:

- Postafiók szolgáltatás felfüggesztése
- 1 hónapos haladék a használat jelzésére

6 hónapos használaton kívüli állapot után:

- Postafiók tartalmának törlése
- Végleges megszüntetés, amíg az Előfizető nem jelzi használati szándékát

Fontos: A Szolgáltató nem felel a felfüggesztésből vagy törlésből eredő károkért.

3.1.3.2. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

Szolgáltatás jellemzői:

- Saját "fekete lista" alkalmazása
- Ismert levélszemét küldők címeinek nyilvántartása
- Automatikus megjelölés és szűrés
- Előre meghatározott szabályrendszer alkalmazása

Felelősségkorlátozás: A Szolgáltató nem szavatol a 100%-os pontosságért.

3.1.3.3. WiFi opció

Szolgáltatás jellemzői:

- Vezeték nélküli internet-hozzáférés az ingatlan területén
- Több eszköz egyidejű csatlakoztatásának lehetősége (számítógép, tablet, telefon)

Eszközbiztosítás: A Szolgáltató nem biztosít WiFi eszközt. Az Előfizető saját maga köteles a megfelelő vezeték nélküli routert beszerezni vagy bérelni.

Szolgáltatás átadási pont: A szolgáltatás átadási pontja a vevőberendezésből kábelen levezetett Ethernet végpont.

Technikai jellemzők:

- A vevőberendezés közvetlenül csatlakozik a Szolgáltató bázisállomásához
- Alapértelmezett üzemmód: NAT (Network Address Translation)
- Sáv szélesség megosztása a csatlakoztatott eszközök között

Teljesítményt befolyásoló tényezők:

- Környezetben található egyéb WiFi eszközök zavaró hatásai
- Az épület fizikai adottságai
- Ezek a Szolgáltatótól független tényezők

Felelősségkorlátozás: A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatti károkért.

3.1.4. Hírközlési berendezések biztosítása

Szolgáltató által biztosított berendezések: A Szolgáltató térítésmentesen biztosítja az alábbi eszközöket:

- Vevőberendezés (antenna egység)
- Tartószerkezet
- Tápfeladó (passzív PoE)
- Tápegység

Előfizető kötelezettségei:

- A berendezések rendeltetésszerű használata
- Meghibásodás esetén bejelentés a Szolgáltató felé

Meghibásodás és csere:

- **Szolgáltató hibája:** Ingyenes javítás vagy cserekészülék biztosítása
- **Előfizető hibája:** A javítási költségek vagy a készülék megtérítése az Előfizetőt terheli

3.1.5. Végberendezések kompatibilitása

Előfizető felelőssége:

- Alkalmas végberendezés biztosítása a szolgáltatás vételéhez
- A Szolgáltató nem felel az alkalmatlan végberendezés okozta problémákért

Csatlakozási feltételek: A 4.4. pontban részletezve.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

3.2.1. Szolgáltatási terület meghatározása

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott földrajzi területeken (vételi körzet) vehető igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

Szolgáltatási területek listája:

- Jászdózsza (teljes lefedettség)
- Jászárokhalma (teljes lefedettség)
- Jászárokszállás (teljes lefedettség)
- Jászberény (teljes lefedettség)
- Jásztelek (teljes lefedettség)
- Pusztamonostor (teljes lefedettség)
- Atkár (teljes lefedettség)
- Adács (teljes lefedettség)
- Gyöngyös (teljes lefedettség)
- Visznek (teljes lefedettség)
- Hatvan (külsőterületek részleges lefedettséggel)
- Nagyréde (külsőterületek részleges lefedettséggel)
- Szajol (külsőterületek részleges lefedettséggel)

3.2.2. Szolgáltatathatóság feltételei

Műszaki követelmények:

- Optikai rálátás a Szolgáltató bázisállomásaira
- Megfelelő távolság és terep-adottságok
- Elektromos áramellátás biztosítása

Részletes terület meghatározás: A **4. számú melléklet** tételesen felsorolja az elérhető földrajzi területeket és szolgáltatathatósági feltételeket.

3.3. Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés

3.3.1. Szolgáltatás jellege miatti korlátozás

Az ÁSZF tárgyát képező internet-hozzáférési szolgáltatás vonatkozásában a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés, valamint a hívó helyére vonatkozó információ **nem értelmezhető**.

Indoklás:

- Az internet-hozzáférési szolgáltatás nem minősül olyan elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, amely közvetlen segélyhívó funkcióval rendelkezik
- A szolgáltatás IP alapú adatátvitelre korlátozódik
- A segélyhívás funkcionalitása az előfizető végberendezésének és alkalmazásainak függvénye

3.3.2. Alternatív megoldások

Előfizető lehetőségei:

- VoIP alapú szolgáltatások használata (külön alkalmazásokkal)
- Mobiltelefon használata segélyhívás céljára
- Egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele

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

3.4.1. Egyetemes szolgáltatás meghatározása

A jelen ÁSZF szerinti internet-hozzáférési szolgáltatás **nem minősül egyetemes szolgáltatásnak** a **2003. évi C. törvény** (elektronikus hírközlésről szóló törvény) és a **19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet** értelmében.

3.4.2. Egyetemes szolgáltatás jogszabályi háttere

Kapcsolódó jogszabályok:

- **19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet** az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról
- **4/2022. (VI. 20.) NMHH rendelet** a 19/2020. NMHH rendelet módosításáról
- **2003. évi C. törvény** 13-22. §-ai az egyetemes szolgáltatásról

3.4.3. Egyetemes szolgáltatás jellemzői

Az egyetemes szolgáltatás fogalma: Az egyetemes szolgáltatás olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelyet minden felhasználó számára megfizethető áron, megfelelő minőségben kell elérhetővé tenni, függetlenül a földrajzi elhelyezkedéstől.

Miért nem egyetemes szolgáltatás a JászNet szolgáltatása:

- Regionális/helyi szolgáltató országos lefedettség nélkül
- Nincs egyetemes szolgáltatói kijelölés a hatóság részéről
- Nem tartozik az egyetemes szolgáltatási elemek körébe

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

3.5.1. Előfizetői hozzáférési pont meghatározása

Az **előfizetői hozzáférési pont** (a **2003. évi C. törvény** 188.§ 23. pont szerint) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

3.5.2. Hozzáférési pont konkrét helye

Az előfizetői hozzáférési pont helye az Ajánlattevő által megjelölt létesítési helynek megfelelő **ingatlanon belüli azon hely**, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja.

Konkrét meghatározás:

- A Szolgáltató által telepített vevőberendezésnél
- Az előfizető ingatlanának határán belül
- A szerződésben megjelölt létesítési helyen

3.5.3. Szolgáltatás átadási pont

A Szolgáltató által biztosított vevőberendezés esetén:

- **Szolgáltatás átadási pont:** Az Ethernet kábelre felszerelt UTP aljzat
- **Felelősségi határ:** Az UTP aljzat és az azon csatlakoztatott Ethernet kábel végpontja

Műszaki paraméterek az átadási ponton:

- Standard Ethernet interfész (RJ45 csatlakozó)

- IEEE 802.3 szabvány szerinti jelparaméterek
- 10/100/1000 Mbps sebességtartomány támogatása

3.5.4. Szolgáltatásminőség garancia

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

Garancia tartalma:

- A **3. számú mellékletben** meghatározott minőségi paraméterek teljesítése
- A **13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet** szerinti szolgáltatásminőségi követelmények betartása
- A **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** előírásainak megfelelő teljesítés

Felelősségi korlátozás: Az átadási pontot követően a hálózati és végberendezési problémákért, valamint a szolgáltatásminőség romlásáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.5.5. Jogszabályi megfelelés

Alkalmazandó jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** 188. § 23. pont (előfizetői hozzáférési pont definíciója)
- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** (előfizetői szerződések részletes szabályai)
- **13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet** (szolgáltatásminőségi követelmények)
- **20/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet** (elektronikus hírközlési építmények elhelyezése)

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

4.1.1. Általános minőségi követelmények

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** szerinti szolgáltatásminőségi követelményeket és a **3. számú mellékletben** meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja, az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább **95%-ában**.

Garantált minőségi paraméterek:

- **Rendelkezésre állás:** $\geq 99,0\%$ (éves átlag)
- **Átlagos csomagvesztési arány:** $\leq 10\%$
- **Letöltési sebesség:** A szerződésben meghatározott érték legalább 80%-a
- **Feltöltési sebesség:** A szerződésben meghatározott érték legalább 50%-a
- **Késleltetés (latencia):** ≤ 100 ms (hazai forgalom esetén)
- **Hibaelhárítás megkezdése:** Lakossági előfizetőknél 72 órán belül, üzleti előfizetőknél 4 órán belül (a hibabejelentést követően, naptári napokon számítva)

4.1.2. Kötbér a minőség nem teljesítése esetén

Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** szerinti kötbérre jogosult.

Hibaelhárítási garanciák:

- **Lakossági előfizetők:** Hibaelhárítás megkezdése 72 órán belül
- **Üzleti előfizetők:** Hibaelhárítás megkezdése 4 órán belül
- **Határidő túllépése esetén:** A 4. számú mellékletben meghatározott kötbérek

4.1.3. Csökkentett minőségi célértékek és vis maior események

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. számú mellékletben** jelöli meg külön díjszabással.

Vis maior események:

- Természeti katasztrófa (földrengés, árvíz, vihar)
- **Rendkívüli áramszünet:** Az áramszolgáltató által előzetesen be nem jelentett, 60 percet meghaladó áramkimaradás, amely a Szolgáltató szünetmentes tápellátási kapacitását meghaladja
- Háborús cselekmények, terrorcselekmények
- Hatósági intézkedések (frekvencia elvonás, működési tilalom)

Felelősségkizárás: A Szolgáltató mentesül a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítése alól vis maior események időtartama alatt. A vis maior események időtartama **nem számít bele** az éves rendelkezésre állási időbe és a hibaelhárítási határidőbe.

4.1.4. Minőségmérés és ellenőrzés

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

a) Folyamatos monitoring:

- Bázisállomásokon szemrevételezéssel folyamatosan
- Objektív méréssel legalább félévente rendszeresen

b) Szűrőpróbaszerű ellenőrzés:

- Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti méréssel
- Automatikus monitoring rendszerrel 24/7

c) Panaszok alapján:

- Az Előfizető minőségre vonatkozó panaszja esetén objektív módon méréssel
- A méréshez megfelelő műszert és ellenőrző végberendezést alkalmazunk

4.1.5. Hatósági minőségvizsgálat

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, jogosult a hírközlési hatóságtól minőségvizsgálatot kérni. Amennyiben a hatósági mérés igazolja a minőségi problémát, a Szolgáltató köteles a szolgáltatást a vállalt célértékeknek megfelelőre javítani.

4.2. Forgalmómérés, irányítás, menedzselés szabályai

4.2.1. Hálózatmenedzselési elvek

A Szolgáltató a hálózati erőforrások optimális kihasználása érdekében forgalommenedzselési technikákat alkalmazhat, amelyek:

Alkalmazott forgalommenedzselési módszerek:

- **Forgalom-alakítás (Traffic Shaping):** Queue szabályokkal történő sebességhatárok betartása PPPoE kapcsolatokon
- **Forgalom-priorizálás:** Kritikus szolgáltatások és portok előnyben részesítése szükség esetén
- **Torlódáskezelés:** Hálózati túlterhelés esetén átmeneti korlátozások

4.2.2. Átláthatóság és tájékoztatás

A Szolgáltató minden forgalommenedzselési intézkedésről előzetesen tájékoztatja az Előfizetőket:

- Honlapon közzététel
- E-mail értesítés regisztrált felhasználóknak
- Ügyfélszolgálaton keresztüli tájékoztatás

4.2.3. Hálózatsemlegesség biztosítása

A Szolgáltató biztosítja az **EU 2015/2120 rendelet** szerinti nyílt internet-hozzáférést:

Tiltott gyakorlatok:

- Tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás blokkolása
- Lassítás vagy lerontás diszkriminatív módon
- Fizetős prioritás biztosítása (kivéve specializált szolgáltatások)

Megengedett forgalomkezelés:

- Jogszabályi kötelezettség teljesítése
- Hálózati biztonság és integritás megőrzése
- Ideiglenes és kivételes hálózati torlódás kezelése

4.3. Hálózat és információbiztonság

4.3.1. Biztonsági intézkedések

A Szolgáltató az alábbi biztonsági intézkedéseket alkalmazza:

Technikai védelmi intézkedések:

- Hálózati forgalom titkosítása
- Behatolásérzékelő rendszerek
- Tűzfal védelmi rendszerek
- Rendszeres biztonsági frissítések

Szervezési intézkedések:

- Biztonsági incidensek kezelési eljárása
- Munkatársi képzések rendszeres tartása
- Hozzáférés-vezérlési szabályok
- Biztonsági audit rendszeres elvégzése

4.3.2. Biztonsági események kezelése

Biztonsági esemény bekövetkezése esetén:

- Azonnali értesítés az érintett előfizetők felé
- Kárenyhítő intézkedések megtétele
- Hatóságok értesítése jogszabálynak megfelelően
- Részletes eseménynapló vezetése

4.3.3. Előfizetői kötelezettségek

Az Előfizető köteles:

- Végberendezései biztonságáról gondoskodni
- Vírusvédelmi szoftverek alkalmazása
- Gyanús tevékenységek jelentése
- Biztonsági frissítések telepítése

4.4. Végberendezések csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Alapvető követelmények

Az Előfizető csak az alábbi feltételeknek megfelelő végberendezést csatlakoztathat:

Műszaki követelmények:

- **Megfelelőségi tanúsítás:** CE jelöléssel rendelkező eszközök
- **Típusengedély:** Magyar hatósági engedéllyel rendelkező berendezések
- **EMC követelmények:** Elektromágneses összeférhetőségi előírások
- **Biztonsági követelmények:** Alapvető biztonságtechnikai előírások

Támogatott eszköztípusok:

- Asztali és hordozható számítógépek
- Okostelefonok és táblagépek
- Smart TV-k és médialejátszók
- IoT eszközök (korlátozottan)

4.4.2. Installálási szolgáltatás

Bekötéskor a Szolgáltató:

- **Díjmentesen elvégzi:** Alapvető hálózati beállítások
- **Telepíti:** Szükséges szoftverek és illesztőprogramok
- **Konfigurálja:** Első számítógép alapbeállításai

További szolgáltatások díj ellenében:

- Kiszállási díj: A **4. számú melléklet** szerint
- Többeszközös konfiguráció
- Speciális beállítások
- Hibakeresés és javítás

4.4.3. Szolgáltatói eszközök

A Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök:

- **1 db vevőberendezés:** Kültéri antenna egység
- **1 db vevőberendezést tartó konzol:** Antenna tartószerkezet
- **1 db tápfeladó:** PoE injector
- **1 db tápegység:** Hálózati adapter
- **Maximum 20 méter FTP kábel:** Árnyékolt UTP bekötés

4.4.4. Hozzáférés biztosítása

Az Előfizető kötelezettségei:

- **Területhasználat:** Tetőszerkezetre, antennarúdra való szerelés engedélyezése
- **Tápellátás:** 230V hálózati feszültség biztosítása
- **Bejutás:** Karbantartási és hibaelhárítási munkákhoz hozzáférés
- **Harmadik fél hozzájárulása:** Szükség esetén tulajdonosi/használói engedélyek

4.4.5. Karbantartás és hibaelhárítás

Előfizető általi karbantartás:

- Saját végberendezések karbantartása

- Vírusvédelem és frissítések
- Kábelek és csatlakozások védelme

Szolgáltatói karbantartás:

- Szolgáltatói eszközök karbantartása
- Rendszeres ellenőrzések
- Megelőző karbantartás

4.5. Költségellenőrzési és korlátozási eszközök

4.5.1. Forgalommonitorozás

A Szolgáltató az alábbi forgalommonitorozást biztosítja:

Elérhető információk:

- **Ügyfélkapu:** Csomag specifikáció, csatlakozások ideje és az idő alatt átfolyó adatmennyiség megtekintése

Nem elérhető szolgáltatások: Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető:

- Mobilalkalmazás
- SMS értesítések
- E-mail riportok

4.5.2. Költségkorlátok beállítása

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

4.5.3. Figyelmeztetési rendszer - Extrém használat szabályozása

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki.

Extrém használat meghatározása: A Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a **500 Gigabyte** forgalmi mennyiséget meghaladja.

Értesítési folyamat:

- **Túllépés észlelésekor:** A Szolgáltató **figyelmeztetéssel élhet** telefonon, e-mailben vagy banneres üzenettel az ügyfélkapun
- **Figyelmen kívül hagyás esetén:** A Szolgáltató **korlátozhatja** a szolgáltatás sebességét

Korlátozási intézkedések: Amennyiben az Előfizető a figyelmeztetés ellenére ismételt megsérti a méltányos használat elvét, a Szolgáltató **jogosult korlátozni** az adatátviteli sebességet. A korlátozás során:

- **30 másodpercig** elérhető az előfizetett csomag maximális sebessége
- **Ezt követően** a sebesség a garantált sávszélességre csökken

Ismételt túllépés esetén: Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételt meghaladja a 500 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató **jogosult** a szerződést felmondani.

4.6. Automatikus értesítések forgalmi korlátok esetén

4.6.1. Értesítési módok

Extrém használat esetén alkalmazott értesítés:

- **E-mail üzenet:** Részletes információk a forgalomról és a következményekről
- **Webes felület:** Ügyfélportálon banneres figyelmeztetés (belső hálózaton)

Egyéb értesítési módok: Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

4.6.2. Forgalmkorlátozás esetén

A szolgáltatás korlátozása esetén az előfizetőt előzetesen e-mail útján értesítjük a túllépésről és a korlátozás lehetőségéről.

Korlátozási mechanizmus:

1. **Garantált sávszélesség beállítása:** 30 másodpercig elérhető a teljes sebesség, majd csökkenés a garantált sávszélességre
2. **Időkorlátozás:** Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető
3. **Szerződés felmondása:** Ismételt túllépés és figyelmeztetés figyelmen kívül hagyása esetén

4.6.3. Költségvédelem

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

4.6.4. Részletes forgalmi jelentések

Elérhető információk:

- **Webes ügyfélportálon:** Csatlakozási idő és összesített adatforgalom
- **Havi forgalom követése:** 500 GB korlát százalékos kihasználtsága

Nem elérhető szolgáltatások: Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető:

- Naponta bontott forgalom
- Alkalmazásonkénti bontás
- Költségelemzés
- Összehasonlítás előző havi adatokkal
- Optimalizálási javaslatok

Kapcsolódó mellékletek:

- **3. számú melléklet:** Szolgáltatásminőségi mutatók részletes célértékei
 - **4. számú melléklet:** Kötbérek és díjak mértéke
 - **6. fejezet:** Hibaelhárítási eljárások részletei
-

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei

A szolgáltatás a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** és a **2003. évi C. törvény** rendelkezéseinek megfelelően az alábbi esetekben szünetelhet:

a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból:

- Hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje

- Rendszeres vagy rendkívüli karbantartás
- Hálózatfejlesztési munkálatok
- Műszaki korszerűsítés

b) Az Előfizető kérésére:

- Írásban benyújtott szüneteltetési kérelem alapján
- Határozott időtartamra, maximum 6 hónapig (összhangban a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** 17. § (4) bekezdésével)

c) Mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior):

- Természeti katasztrófa
- Háborús helyzet, sztrájk
- Harmadik fél által okozott károkozás
- Hálózatot működésképtelenné tevő erőhatás

d) Jogszabályi kötelezettség alapján:

- Honvédelmi, nemzetbiztonsági érdekek
- Terrorelhárítás, bűnüldözés támogatása
- Hatósági intézkedés végrehajtása (a **2003. évi C. törvény** 137. § alapján)

e) Médiatanács határozata alapján

5.1.2. Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés

Tervezett karbantartás:

- A Szolgáltató előzetes értesítéssel jogosult a szolgáltatás átmeneti szüneteltetésére
- Értesítési határidő: legalább 15 nap a szüneteltetés megkezdése előtt
- Időtartam: naptári hónaponként maximum 1 nap
- Rendszeres karbantartás: minden hónap első napján 24:00-06:00 között, maximum 16 óra

Díjmentesség szabályai a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján:

- 48 óráig tartó szüneteltetés esetén az Előfizető díjfizetési kötelezettsége szünetel
- 48 órát meghaladó szünetelés esetén a Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat
- Rendszeres karbantartás miatti szünetelés (max. 16 óra/hó) nem számít bele a rendelkezésre állási időbe

5.1.3. Előfizető által kért szüneteltetés

Kérelmezés feltételei a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerint:

- Írásos kérelem benyújtása
- Legalább 5 munkanappal a kért kezdő időpont előtt
- Az esedékes előfizetési díjak megfizetése
- A szüneteltetés a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődik

Visszakapcsolás:

- Az Előfizető által kért időpontban, de legalább 5 munkanappal előre bejelentve
- Szünetelési díj megfizetése mellett (lásd: 4. számú melléklet)
- Helyszíni intézkedés szükségessége esetén visszakapcsolási díj felszámítása

Időtartam és feltételek:

- Maximum 6 hónap (a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** 17. § (4) bekezdése szerint)
- Indokolt esetben meghosszabbítható
- Határozott idejű szerződéseknel a szerződési idő a szünetelés időtartamával meghosszabbodik
- A szünetelés ideje beleszámít a rendelkezésre állási időbe

5.1.4. Vis maior miatti szüneteltetés

Vis maior események meghatározása:

- Természeti katasztrófák (földrengés, árvíz, vihar)
- 60 percet meghaladó előre be nem jelentett áramkimaradás
- Gerinchálózat meghibásodása
- Hatósági korlátozások
- Rendkívüli állapot

Díjfizetési kötelezettség:

- Az Előfizető díjfizetésre kötelezett, ha a Szolgáltató igazolja, hogy minden elvárhatót megtett a probléma megoldásáért
- Díjmentesség akkor illeti meg, ha a Szolgáltató nem tudja teljesíteni igazolási kötelezettségét

Díjcsökkentés számítása:

- A kieső napok száma $\times$ (havi előfizetési díj $\div$ 30)
- Minden megkezdett nap egész napnak számít
- Ez az időtartam nem számít bele a rendelkezésre állási időbe

5.1.5. Üzleti előfizetők különös esetei

Fizetéseképtelenségi eljárások esetén:

- Felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelésekor
- A Szolgáltató jogosult azonnali szüneteltetésre
- Feltétel: megfelelő vagyoni biztosíték nyújtása (maximum 12 havi díj)

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

5.2.1. A szolgáltatás korlátozásának esetei

A Szolgáltató a **2003. évi C. törvény** 137. § és a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** rendelkezései alapján, az Előfizető egyidejű értesítése mellett jogosult a szolgáltatás korlátozására az alábbi esetekben:

a) Hálózatzbiztonsági problémák:

- Nem megfelelésigntanúsítással rendelkező végberendezés csatlakoztatása
- Hálózat rendeltetésszerű működésének akadályozása
- Hálózathasználati Elvek (AUP) megsértése (6. számú melléklet szerint)

b) Jogosulatlan szolgáltatás-továbbértékesítés:

- Szolgáltatás harmadik fél részére történő továbbértékesítése
- Hálózati szolgáltatás céljára történő használat Szolgáltató hozzájárulása nélkül

c) Sávszélesség-gazdálkodás veszélyeztetése:

- Csomaghoz rendelt adatmennyiség túllépése
- Extrém használat (500 GB/hó felett)

d) Díjtartozás (a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerint):

- 30 napos felszólítási határidő eltelte után fennálló díjtartozás
- Vagyoni biztosíték hiánya

e) Egyéb hálózatveszélyeztetés

f) Megtévésztés:

- Szerződéskötéskor vagy szolgáltatás igénybevételekor nyújtott hamis adatok

5.2.2. Korlátozás típusai és mértéke

Általános korlátozás:

- Adatátviteli sebesség legfeljebb 64 kbps-ra történő csökkentése
- Csak a szerződésszeggessel érintett szolgáltatásra vonatkozik

Hálózathasználati Elvek megsértése esetén:

- WEB tárhely és/vagy e-mail szolgáltatás felfüggesztése
- Internet-hozzáférés sebességének maximum 90%-os lassítása
- 3 napos határidő a jogsértő tevékenység megszüntetésére

Adatforgalmi keretek és Fair Use Policy:

- 500 GiB havi adatforgalmi keret tájékoztató jellegű
- Tisztességes használat esetén túllépés szankció nélkül lehetséges
- Túlzott használat (pl. folyamatos P2P forgalom) esetén, amely veszélyezteti a hálózat stabilitását vagy más előfizetők szolgáltatás-minőségét, manuális hálózatvédelmi intézkedés alkalmazható előzetes értesítéssel
- Korlátozás esetén: 30 másodpercig teljes sebesség, majd garantált sávszélességre csökkenés
- Ismételt hálózatveszélyeztetés esetén szerződés felmondásának lehetősége

5.2.3. Korlátozás feloldása

A 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 18. § alapján:

- Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez
- A Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított **72 órán belül** a korlátozást megszünteti
- A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért fizet

Kötbér késedelmes feloldás esetén:

- Minden megkezdett késedelmes nap után kötbér
- Kötbér mértéke: a visszakapcsolási díj egyharmada naponta
- Ha nincs visszakapcsolási díj, akkor a havi előfizetési díj egyharmadának négyszerese naponta

5.2.4. Szerzői jogi jogsértések kezelése

Értesítési-eltávolítási eljárás:

A jogsértést szenvedő jogosult teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt értesítésével felszólíthatja a Szolgáltatót a jogsértő tartalom eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- A jogsértést szenvedő fél személyazonosságát
- A jogsértő tevékenység pontos megjelölését
- A sérelem tényét és annak körülményeit
- A jogsértő tartalom pontos megjelölését és elérési helyét

Szolgáltató intézkedési kötelezettsége:

- Haladéktalan vizsgálat megindítása
- Szükség esetén azonnali korlátozó intézkedések
- 72 órán belüli válaszadás a jogosultnak
- Együttműködés a hatóságokkal

5.2.5. Automatikus korlátozási rendszerek

Hálózatvédelmi rendszerek:

- DDoS támadások elleni védelem

- Spam és malware szűrés
- Forgalmi anomáliák detektálása
- Automatikus karantén intézkedések

Előfizető értesítése:

- E-mail vagy SMS értesítés korlátozásról
- Korlátozás okának megjelölése
- Feloldási feltételek ismertetése
- Segítségnyújtás a probléma megoldásához

5.3. Külső ok miatti szolgáltatáskimaradás

5.3.1. Külső okok meghatározása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt, különösen:

a) Vis maior események (részletesen lásd 4.1.3. pont):

- Természeti katasztrófák
- Háborús cselekmények
- Terrorista akciók
- Társadalmi zavargások

b) Áramszolgáltató által okozott rendkívüli áramszünet:

- 60 percet meghaladó, előzetesen be nem jelentett kimaradás
- Hálózati hibák a villamosenergia-ellátásban
- Tervezett karbantartások áramszolgáltató részéről

c) Távközlési infrastruktúra harmadik fél általi károsítása:

- Építési munkálatok során okozott károk
- Vandalizmus vagy szándékos rongálás
- Természeti károk (pl. fa ráesése vezetékre)

d) Hatósági rendelkezések végrehajtása:

- **2003. évi C. törvény** alapján elrendelt korlátozások
- Nemzetbiztonsági intézkedések
- Bűnüldözési együttműködés
- Rendkívüli állapot miatti korlátozások

5.3.2. Külső ok miatti szolgáltatáskimaradás következményei

Szolgáltató kötelezettségei:

- A Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőket a honlapon és egyéb elérhető csatornákon
- Tájékoztatás a várható helyreállítási időről
- Rendszeres helyzetjelentések közzététele
- Minden lehetséges intézkedés megtétele a helyreállításért

Előfizető jogai és kötelezettségei:

- A kimaradás időtartama nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe
- Az Előfizető díjvisszatérítésre nem jogosult külső ok esetén
- A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége szünetel
- Az Előfizető köteles tünni az átmeneti szolgáltatáskiesést

5.3.3. Vis maior események különös kezelése

Természeti katasztrófák esetén:

- Azonnali veszélyhelyzeti protokoll aktiválása
- Sürgősségi kommunikációs csatornák biztosítása
- Katasztrófavédelemmel való együttműködés
- Előfizetők biztonságának prioritása

Infrastruktúra károsodások esetén:

- Károk felmérése és dokumentálása
- Biztosítóval való kapcsolatfelvétel
- Ideiglenes megoldások kialakítása
- Helyreállítási munkálatok megkezdése

5.3.4. Helyreállítási eljárás

Prioritási sorrend:

1. Kritikus infrastruktúra helyreállítása
2. Közintézmények ellátásának biztosítása
3. Üzleti előfizetők szolgáltatásának helyreállítása
4. Lakossági szolgáltatások normalizálása

Időbeni ütemezés:

- Azonnali intézkedések: 1 órán belül
- Ideiglenes megoldások: 24 órán belül
- Teljes helyreállítás: vis maior esemény jellegétől függően
- Utókövetés és értékelés: helyreállítást követő 30 napon belül

5.3.5. Jogszabályi háttér

Alkalmazandó jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (vis maior rendelkezések)
- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** (szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása)
- **13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet** (szolgáltatásminőségi követelmények)
- **2013. évi V. törvény** (Ptk.) vis maior szabályai
- **2011. évi CXII. törvény** (Infotv.) adatvédelmi aspektusok

EU jogszabályok:

- **(EU) 2018/1972 irányelv** (Európai Elektronikus Hírközlési Kódex)
- **(EU) 2016/679 rendelet** (GDPR) különleges körülmények kezelése

5.3.6. Dokumentálási kötelezettségek

Esemény dokumentálása:

- Vis maior esemény bekövetkezésének időpontja
- Érintett szolgáltatások és előfizetők köre
- Megtett intézkedések részletes leírása
- Helyreállítási folyamat dokumentálása

Hatósági jelentési kötelezettségek:

- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** szerinti bejelentési kötelezettségek
- 30 percet meghaladó szolgáltatáskimaradás bejelentése
- Rendszeres helyzetjelentések

- Végső helyreállítási jelentés

5.3.7. Előfizető tájékoztatási rendszer

Tájékoztatási csatornák:

- Honlap főoldala (www.jasznet.hu)
- Közösségi média platformok
- E-mail értesítések (feliratkozók számára)
- SMS tájékoztatás (kritikus esetekben)

Tájékoztatás tartalma:

- Szolgáltatáskimaradás oka és jellege
- Érintett területek megjelölése
- Várható helyreállítási idő
- Megtett intézkedések ismertetése
- Elérhetőségek sürgős esetekre

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. Teljes hibabejelentési és hibaelhárítási útmutató

6.1.1. Hibabejelentési módok és elérhetőségek

Hibabejelentés alatt értjük az Előfizető által tett olyan bejelentést, amely a szolgáltatás nem szerződés szerű teljesítésével kapcsolatos, különösen:

- Szolgáltatás minőségének romlása
- Szolgáltatás mennyiségi csökkenése
- Szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszűnése

HIBABEJELENTÉSI MÓDOK:

SÜRGŐS HIBA (szolgáltatás teljes kiesése):

- **Telefon:** +36 21 2000 122/1 mellék (24/7 üzenetrögzítő)
- **E-mail:** info@jasznet.hu (tárgy: "SÜRGŐS HIBA")

NORMÁL HIBA (lassulás, részleges probléma):

- **Telefon:** +36 21 2000 122/1 mellék (H-P: 10-16)
- **E-mail:** info@jasznet.hu (tárgy: "HIBA")
- **Online:** <https://support.jasznet.hu> (ha elérhető)

SZEMÉLYESEN:

- **Cím:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
- **Nyitvatartás:** H-P: 10-16 óra (előzetes egyeztetéssel)

6.1.2. Hibabejelentéskor megadandó adatok

KÖTELEZŐEN MEGADANDÓ INFORMÁCIÓK:

- Előfizető neve és ügyfélszáma (szerződésszáma)
- Pontos szolgáltatási cím
- Hibajelenség részletes leírása

- Mikor kezdődött a probléma
- Elérhetőség visszahíváshoz

HASZNOS KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓK:

- Hibakódok (ha a készülék mutat)
- Másik eszközön is jelentkezik-e a probléma
- Időjárási körülmények
- Áramkimaradás volt-e a területen

6.1.3. Hibabehatároló eljárás és határidők

HIBABEHATÁROLÓ ELJÁRÁS LÉPÉSEI:

1. HIBABEJELENTÉS REGISZTRÁLÁSA

- Azonnali visszaigazolás ügyintézőnktől
- Hibabejelentés egyedi azonosító száma

2. ELŐZETES VIZSGÁLAT

- 4 órán belül állapotjelentés
- Távoli diagnosztika elvégzése
- Hálózati paraméterek ellenőrzése

3. HIBAOKOK BEHATÁROLÁSA

- **48 órán belül** értesítés az eredményről:
 - **Szolgáltató hibája** → ingyenes javítás
 - **Előfizető hibája** → kiszállási díj
 - **Helyszíni vizsgálat szükséges** → időpont egyeztetés

6.1.4. Hibaelhárítási folyamat és határidők

HIBAELEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐK:

Előfizető típus	Határidő	Megjegyzés
Lakossági előfizetők	72 óra	3 naptári nap
Üzleti előfizetők	4 óra	Munkaidőben
Kritikus hibák	8 óra	Teljes kiesés esetén

HELYSZÍNI HIBAELEHÁRÍTÁS:

- **Időpont egyeztetés:** 4 órás időablak megadása (8-20 óra között)
- **Hozzáférés:** Előfizető köteles biztosítani
- **Harmadik fél hozzáférése:** 48 órán belül kérés, ez nem számít bele a határidőbe

6.1.5. Költségviselés és díjak

INGYENES HIBAELEHÁRÍTÁS:

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák
- Hibabehatároló eljárás minden esetben
- Garancián belüli javítások

KISZÁLLÁSI DÍJ FIZETENDŐ:

- Előfizető érdekkörében keletkezett hiba
- Téves vagy megtévesztő hibabejelentés
- Hozzáférés megtagadása a megbeszélt időpontban

- **Díj mértéke:** 4. számú melléklet szerint

EXPRESSZ HIBAELHÁRÍTÁS:

- 6 órán belül helyszíni elhárítás
- **Külön díj ellenében:** 4. számú melléklet szerint

6.1.6. Kötbérek és díjvisszatérítés hibás teljesítés esetén

SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGEI:

HIBAÉRTESÍTÉS KÉSEDELME:

- **48 óra túllépése esetén:** napi vetítési alap 2-szerese

HIBAELHÁRÍTÁS KÉSEDELME:

- **Minőségromlás:** napi vetítési alap 4-szerese
- **Szolgáltatáskimaradás:** napi vetítési alap 8-szorosa

DÍJVISSZATÉRÍTÉS SZABÁLYAI:

- **4+ órás kimaradás:** arányos napi díj visszatérítése
- **24+ órás kimaradás:** teljes napi díj visszatérítése

AUTOMATIKUS JÓVÁÍRÁS:

- A kötbér és díjvisszatérítés 30 napon belül automatikusan megtörténik
- Következő havi számlán jóváírás vagy készpénz visszatérítés
- **Külön igénylés nem szükséges**

6.1.7. Hibabejelentések nyilvántartása

Minden hibabejelentésről nyilvántartás tartalmazza:

- Előfizető azonosító adatait
- Hibajelenség részletes leírását
- Bejelentés pontos időpontját
- Behatároló intézkedéseket és eredményüket
- Hiba okát és elhárításának módját
- Értesítések módját és időpontját

Megőrzési idő: Hiba elhárításától számított 1 év

6.2. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén

6.2.1. Kártérítési igény

Szolgáltató kártérítési felelőssége:

- Felróhatóság esetén áll fenn
- Vagyoni kárt köteles megtéríteni (elmaradt haszon kivételével)
- Vis maior esetén mentesül

Kármegelőzési kötelezettség: Az Előfizető köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a működési hibákról.

6.2.2. Elévülés

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények **1 év alatt évülnek el**, a késedelmes vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől számítva.

6.2.3. Kötbér jogosultság

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- Hibabehatároló eljárás határidejének túllépése
- Hibaelhárítási határidő túllépése
- Átírás, áthelyezés határidejének túllépése
- Korlátozás megszüntetésének késedelme

Kötbér részletes mértéke: 4. számú melléklet 3. fejezete szerint

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata

6.3.1. Panasz fogalma

Előfizetői panasz: Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.

Panasztípusok:

- Díjreklamáció
- Kártérítési igény
- Szolgáltatásminőségi panasz
- Ügyfélkezelési panasz

6.3.2. Panaszbejelentés módjai

Panasz benyújtása:

- **Írásban:** Levélben vagy e-mailben (info@jasznet.hu)
- **Személyesen:** Ügyfélszolgálaton
- **Telefonon:** +36 21 2000 122/1 mellék

Panaszbejelentéskor csatolandó:

- Előfizető adatai és szerződésszáma
- Panasz tárgya és indokolása
- Kért intézkedés megjelölése
- Kapcsolódó dokumentumok

6.3.3. Panaszkezelési határidők

Panasz típusa	Válaszadási határidő	Kivizsgálási határidő
Egyszerű panasz	8 nap	30 nap
Komplex panasz	15 nap	60 nap
Díjreklamáció	8 nap	30 nap

6.3.4. Panaszkezelés eredménye

Lehetséges eredmények:

- Panasz megalapozott → intézkedés megtétele
- Panasz megalapozatlan → indokolással elutasítás
- Részben megalapozott → kompromisszumos megoldás

Értesítés módja:

- Írásban minden esetben
- Telefon vagy e-mail előzetes tájékoztatásként

6.4. Jogviták rendezése

6.4.1. Békéltető testületi eljárás

Illetékes békéltető testület:

- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**
- **Cím:** 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
- **Telefon:** +36 42 420 180; +36 42 311 544
- **E-mail:** bekeltet@szszbkik.hu

Békéltető testületi eljárás feltételei:

- Fogyasztói szerződés esetén alkalmazható
- Előzetes panaszkezelési eljárás lefolytatása szükséges
- 50.000 Ft alatt kötelező eljárás
- 50.000 Ft felett ajánlott eljárás

6.4.2. Bírósági úton való jogérvényesítés

Illetékes bíróság:

- **Jászberényi Járási Bíróság**
- **Cím:** 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 15.
- **Telefonszám:** +36 57 501 760
- **E-mail:** birosag@jbereny.birosag.hu

Jogválasztás:

- Magyar jog alkalmazandó
- Fogyasztói jogok fokozott védelme
- NMHH hatósági jogkör fenntartása

6.5. Ügyfélszolgálat

6.5.1. Ügyfélszolgálati elérhetőségek

KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:

- **Telefon:** +36 21 2000 122/1 mellék
- **E-mail:** info@jasznet.hu
- **Cím:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

NYITVATARTÁS:

- **Hétfő-Péntek:** 10:00-16:00
- **Szombat-Vasárnap:** zárva
- **Ünnepnapokon:** zárva

6.5.2. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

TELEFONON INTÉZHETŐ ÜGYEK:

- Hibabejelentés
- Általános tájékoztatás
- Számlainformációk
- Egyszerű szerződésmódosítások

SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉST IGÉNYLŐ ÜGYEK:

- Szerződéskötés
- Szerződés felmondása
- Eszközök átvétele/visszavétele
- Komplex módosítások

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

7.1.1. Díjak típusai és hivatkozása

Az Előfizető a Szolgáltató szolgáltatásaiért a **4. számú mellékletben** részletesen meghatározott díjakat köteles fizetni.

Díjkategóriák:

- **Egyszeri díjak:** Belépési díj, bekapcsolási díj, kiegészítő szolgáltatások aktiválási díja
- **Rendszeres díjak:** Havi, negyedéves, féléves, éves előfizetési díj
- **Adminisztrációs díjak:** Szerződésmódosítási, átírási, áthelyezési díjak
- **Műszaki szolgáltatási díjak:** Hibajavítási, leszerelési, visszakapcsolási díjak

A díjak pontos mértékét, alkalmazási feltételeit és számítási módját a 4. számú melléklet tartalmazza.

7.1.2. Díjak esedékessége és fizetési gyakoriság

Előre fizetendő díjak:

- Rendszeres előfizetési díjak (választott gyakoriság szerint)
- Belépési és bekapcsolási díjak (szerződéskötéskor)
- Aktiválási díjak (szolgáltatás indításakor)

Utólag fizetendő díjak:

- Kiegészítő szolgáltatások díjai
- Költségtérítések és pótdíjak
- Eszközpótlási díjak

Díjfizetési gyakoriság választása: Az Előfizető választása szerint:

- **Havi díjfizetés:** minden hónap 15. napjáig
- **Negyedéves díjfizetés:** az első hónap 15. napjáig
- **Féléves díjfizetés:** a harmadik hónap 15. napjáig
- **Éves díjfizetés:** a harmadik hónap 15. napjáig

A díjfizetési gyakoriság az első módosított időszakot megelőző hónap végéig módosítható.

7.1.3. Jogszabályi hivatkozások

A díjmeghatározás jogalapja:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről (díjfizetési kötelezettségek)

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről
-

7.2. A különböző fizetési módokból adódó eltérések

7.2.1. Számlázás módjai

Elektronikus számlázás (ajánlott)

Előnyök:

- **Díjkedvezmény:** A 4. számú mellékletben meghatározott mértékű kedvezmény
- **Gyors kézbesítés:** E-mailben PDF formátumban
- **Környezetbarát:** Papírmentes megoldás
- **Tárolhatóság:** Digitális archíválás lehetősége

Feltételek:

- Érvényes és hozzáférhető e-mail cím megadása
- E-mail cím változásának 15 napos előzetes bejelentése
- Számla PDF formátumban történő megőrzése

Hagyományos postai számlázás

Jellemzők:

- Papíralapú számla befizetési csekkel
- **Adminisztrációs díj felszámítása** (mértéke a 4. számú mellékletben)
- Postai kézbesítés 3-5 munkanapon belül

Kézbesítési szabályok:

- Az előfizető által megadott postai címre
- Ajánlott küldeményként csak kérésre (külön díj ellenében)

7.2.2. Szolgáltatás időszaki díjszámítása

Szolgáltatás indítása hónap közben:

- Díjfizetési kötelezettség a következő teljes naptári hónaptól kezdődik
- Az indítás hónapjában **pro rata** díjszámítás alkalmazható egyedi megállapodás szerint

Szolgáltatás megszűnése hónap közben:

- A befejezett hónapra vonatkozóan díjvisszatérítési igény **nem áll fenn**
- Kivétel: Szolgáltató hibájából történő megszűnés esetén

7.2.3. Fizetési határidők és késedelem

Általános fizetési határidő:

- **Minimum 15 naptári nap** a számla keltétől számítva
- Elektronikus számlázás esetén: kézbesítéstől számított 15 nap
- Postai számlázás esetén: kiállításától számított 15 nap

Késedelmi kamatok:

- **Mértéke:** A **2013. évi V. törvény** (Ptk.) szerinti jegybanki alapkamat + 8 százalékpont

- **Számítás:** Napi kamatos kamat a lejárat napjától
 - **Alkalmazás:** Automatikus, külön felszólítás nélkül
-

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. Kártérítési kötelezettség

A Szolgáltató kártérítési kötelezettsége a **2013. évi V. törvény** (Ptk.) és a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** szerint áll fenn.

Kártérítési esetek:

- Szerződésszegésből eredő károk
- Szolgáltatás hibás teljesítése miatti károk
- Késedelmes teljesítés miatti károk

Mentesülés feltételei:

- Vis maior események (4. számú mellékletben meghatározott esetek)
- Előfizető érdekkörében felmerült okok
- Harmadik személy cselekménye

7.3.2. Kártérítés mértéke és korlátai

Általános szabály:

- A valósan felmerült, bizonyított kár megtérítése
- Elmaradt haszon megtérítése nem kötelező

Felelősségkorlátozás:

- **Maximális kártérítés:** A szerződés szerinti éves díj összege
 - **Kivétel:** Szándékos károkozás esetén nincs korlátozás
-

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása

7.4.1. Kötbérfizetési esetek és számítási módok

A Szolgáltató által fizetendő kötbérek részletes meghatározását és pontos mértékét a **4. számú melléklet 3. fejezete** tartalmazza.

Főbb kötbérfizetési esetek:

- Telepítési határidő túllépése
- Hibaelhárítás késedelme
- Hibaértesítés elmulasztása
- Átírási/áthelyezési késedelem
- Ügyfélszolgálati kötelezettségek elmulasztása

Kötbérszámítás alapja:

- **Vetítési alap:** (havi előfizetési díj + előző havi forgalmi díj) ÷ 30
- **Fix díjas szolgáltatás:** havi előfizetési díj ÷ 30

7.4.2. Kötbér érvényesítése és jóváírása

Automatikus jóváírás:

- A Szolgáltató a jogos kötbért automatikusan jóváírja
- Külön igénylés **nem szükséges**
- Jóváírás a következő számla terhére történik

Jóváírási határidő:

- **30 nap** a kötbérfizetési ok bekövetkezésétől
 - Részletes tájékoztatás a számítás módjáról
-

7.5. Szolgáltatás-kimaradás miatti díjvisszatérítés

7.5.1. Díjvisszatérítési jogosultság

Díjvisszatérítésre jogosító esetek:

- **4+ órás teljes szolgáltatás-kimaradás:** Arányos napi díj visszatérítése
- **24+ órás teljes szolgáltatás-kimaradás:** Teljes napi díj visszatérítése
- **Sebesség jelentős csökkenése:** Részleges díjvisszatérítés (50%)

Számítási módok:

- **Kimaradási órák alapján:** $(\text{Kimaradási órák} \div 24) \times \text{napi díj}$
- **Kimaradási napok alapján:** $\text{Havi díj} \div 30 \times \text{kimaradási napok}$

A pontos számítási formulákat a 4. számú melléklet 3.3. pontja tartalmazza.

7.5.2. Díjvisszatérítés módja

Automatikus jóváírás:

- Következő számla terhére automatikus jóváírás
 - Külön kérelem **nem szükséges**
 - Tájékoztatás a jóváírás okáról és összegéről
-

7.6. Késedelmi kötbérek az előfizető javára

7.6.1. Szolgáltatói késedelmek szankcionálása

Kötbért kiváltó késedelmi esetek:

- Szerződéses kötelezettségek határidős teljesítésének elmulasztása
- Tájékoztatási kötelezettségek késedelmes teljesítése
- Panaszkezelési határidők túllépése

Kötbérmértékek: A konkrét kötbérmértékeket és alkalmazási feltételeket a 4. számú melléklet 3. fejezete határozza meg részletesen.

7.6.2. Kötbérigénylés és érvényesítés

Igénylési feltételek:

- **Írásbeli igénybejelentés** 30 napon belül
- Késedelem tényének hitelt érdemlő bizonyítása
- Szerződéses jogalap fennállásának igazolása

Teljesítés módja:

- Automatikus jóváírás vitás esetekben
 - Pénzügyi kiegyenlítés a következő elszámolási időszakban
-

7.7. Díjvisszatérítés kizárása vis maior esetén

7.7.1. Vis maior események meghatározása

A díjvisszatérítési és kötbérfizetési kötelezettség **kizárt** az alábbi, elháríthatatlan külső okok esetén:

Természeti katasztrófák:

- Földrengés, árvíz, szélfogás
- Rendkívüli időjárási viszonyok
- Tűzeset, robbanás

Infrastrukturális problémák:

- **60 percet meghaladó** előre be nem jelentett áramkimaradás
- Távközlési gerinchálózat meghibásodása
- Nemzetközi internetkapcsolat megszakadása

Hatósági intézkedések:

- Hatósági hálózathasználat korlátozása
- Rendkívüli állapot elrendelése
- Biztonságpolitikai korlátozások

A vis maior események teljes felsorolását a 4. számú melléklet 5.1. pontja tartalmazza.

7.7.2. Szolgáltatói kötelezettségek vis maior esetén

Tájékoztatási kötelezettség:

- **Haladéktalan értesítés** a honlapon és egyéb csatornákon
- **Várható helyreállítási idő** közlése
- **Rendszeres helyzetjelentések** közzététele

Helyreállítási intézkedések:

- Soron kívüli javítási munkák megkezdése
- Ideiglenes megoldások biztosítása lehetőség szerint
- Prioritási sorrend kialakítása a helyreállításban

7.7.3. Előfizető jogai vis maior esetén

Díjfizetési kötelezettség:

- **Havi előfizetési díj** fizetési kötelezettsége változatlanul fennmarad
- **Forgalmi díjak** vis maior időszakban nem keletkeznek

Egyedi kompenzáció lehetősége: A Szolgáltató üzleti döntés alapján nyújthat:

- Díjkedvezményt a következő időszakra
- Ingyenes kiegészítő szolgáltatásokat

- Egyéb kompenzációs megoldásokat

Ez azonban **nem jelent jogi kötelezettséget** a Szolgáltató részéről.

7.8. Kapcsolódó dokumentumok és melléletek

Részletes díjszabás: 4. számú melléklet

Panaszkezelési eljárás: 6. fejezet és 8. számú melléklet

Ügyfélszolgálati elérhetőségek: 1. számú melléklet

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

8. SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS, SZÁMHORDOZÁS

8.1. Telefonszolgáltatók számhordozása

Az ÁSZF tárgyát képező elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában **nem értelmezhető**.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók szünetmentes szolgáltatóváltása

8.2.1. Általános szabályok

Technikai feltételek A szünetmentes szolgáltatóváltás lehetősége függ a szolgáltatás műszaki sajátosságaitól és a helyi hálózati infrastruktúrától. A Szolgáltató minden esetben egyedileg vizsgálja a szolgáltatóváltás műszaki megvalósíthatóságát.

Szolgáltatóváltás folyamata

1. **Új szerződés megkötése** az átvevő szolgáltatóval
2. **Műszaki koordináció** a szolgáltatók között
3. **Átállás ütemezése** az előfizető egyeztetésével
4. **Szolgáltatás átadása** minimális megszakítással
5. **Régi szerződés megszűnése** az átállás napjával

8.2.2. Előfizető jogai és kötelezettségei

Előfizető jogai:

- Tájékoztatás kérése a szolgáltatóváltás lehetőségéről
- Az átállás időpontjának egyeztetése
- Panasztétel szolgáltatás-megszakadás esetén
- Kártérítés igénylése jogalap nélküli szolgáltatás-korlátozás esetén

Előfizető kötelezettségei:

- Együttműködés a műszaki koordinációban
- Helyszín biztosítása a berendezések cseréjéhez
- Előző szolgáltatóval való elszámolás rendezése
- Új szerződés feltételeinek elfogadása

8.2.3. Műszaki korlátozások

A szünetmentes szolgáltatóváltás nem minden esetben megvalósítható:

- **Eltérő technológiák** használata esetén
- **Különböző hálózati infrastruktúra** esetén
- **Földrajzi korlátozások** miatt
- **Műszaki inkompatibilitás** esetén

8.2.4. Szolgáltatóváltás kezdeményezése

Kezdeményezés módja:

- Új szolgáltatóval történő szerződéskötés
- Átállási szándék bejelentése a jelenlegi szolgáltatónak
- Műszaki felmérés kérése

Szükséges információk:

- Jelenlegi szolgáltatás paraméterei
- Kívánt átállás időpontja
- Helyszín műszaki adottságai
- Előfizető elérhetőségei

8.2.5. Koordinációs eljárás

Szolgáltatók közötti koordináció:

- Műszaki paraméterek egyeztetése
- Átállás időpontjának meghatározása
- Hálózati kapcsolódási pontok azonosítása
- Átadás-átvételi jegyzőkönyv elkészítése

Előfizetői tájékoztatás:

- Várható átállási időpont közlése
- Esetleges szolgáltatás-megszakítás időtartama
- Szükséges előfizetői intézkedések

8.2.6. Átállás végrehajtása

Műszaki átállás lépései:

1. **Előkészítő munkák** elvégzése
2. **Szolgáltatás átkapcsolása** az új hálózatra
3. **Tesztelés és ellenőrzés** végrehajtása
4. **Átadás-átvételi dokumentáció** elkészítése

Minőségi követelmények:

- Szolgáltatás-megszakítás minimalizálása
- Azonos vagy jobb szolgáltatási paraméterek biztosítása
- Hibaelhárítás 24 órán belül

8.2.7. Sikertelen szolgáltatóváltás

Műszaki lehetetlenség esetén:

- Részletes indoklás az előfizető felé
- Alternatív megoldások felajánlása
- Költségviselés egyeztetése

Előfizető visszalépési lehetősége:

- Eredeti szolgáltatás fenntartása
- Új időpont egyeztetése
- Díjmentesség biztosítása a késedelem idejére

8.2.8. Szolgáltatóváltás díjai**Díjak meghatározása:**

- Szolgáltatóváltási díjak a **4. számú mellékletben**
- Műszaki felmérés díja
- Átállás végrehajtásának költsége

Díjmentesség esetei:

- Szolgáltató általi kezdeményezés
- Műszaki fejlesztés miatti átállás
- Szolgáltatási terület átrendezése

8.2.9. Panaszkezelés szolgáltatóváltás esetén**Panasztételi lehetőségek:**

- Mindkét szolgáltatónál történő panasztétel
- Hatósági panasz benyújtása
- Békéltető testülethez fordulás

Hatósági eljárás:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** szerinti eljárás
- NMHH szolgáltatóváltási vizsgálata
- Szankciók alkalmazása

8.3. Közvetítőválasztás

Az ÁSZF tárgyat képező elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában **nem értelmezhető**.

8.4. Szolgáltatóváltással kapcsolatos adatkezelés**8.4.1. Személyes adatok továbbítása****Adattovábbítás céljai:**

- Szolgáltatóváltás műszaki lebonyolítása
- Folyamatosság biztosítása
- Előfizető azonosítása

Továbbított adatok köre:

- Előfizető azonosító adatai
- Szolgáltatási cím
- Műszaki paraméterek
- Szerződéses feltételek

8.4.2. Adatvédelmi kötelezettségek**Szolgáltatók kötelezettségei:**

- Adatok bizalmas kezelése
- Célhoz kötött felhasználás
- Adatok törlése az átállás után
- GDPR-megfelelőség biztosítása

Előfizető jogai:

- Tájékoztatás az adatkezelésről
- Adatok helyesbítésének kérése
- Hozzáférés a kezelt adatokhoz
- Adatok törlésének kérése

8.5. Európai uniós szabályozás

8.5.1. Uniós irányelvek alkalmazása

A szolgáltatóváltás során alkalmazandó jogszabályok:

- **2018/1972/EU irányelv** (Európai elektronikus hírközlési kódex)
- **2015/2120/EU rendelet** (TSM rendelet)
- **2016/679/EU rendelet** (GDPR)

8.5.2. Fogyasztói jogok védelme

Európai uniós fogyasztói jogok:

- Információhoz való jog
- Választás szabadsága
- Panasztételi lehetőségek
- Kártérítési igények

Online vitarendezés:

- EU ODR platform elérhetősége
- Határon átnyúló panaszok kezelése
- Alternatív vitarendezési lehetőségek

Kapcsolódó mellékletek és fejezetek:

- **4. számú melléklet:** Szolgáltatóváltási díjak
 - **6. fejezet:** Panaszkezelési eljárások
 - **10. fejezet:** Adatkezelési szabályok
 - **12. fejezet:** Szerződés megszűnése
-

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ÉS MÓDOSÍTÁSA

9.1. Szerződéstípusok és időtartam

9.1.1. Határozatlan időtartamú szerződések

A Szolgáltató kizárólag határozatlan időtartamú előfizetői szerződést köt az alábbi jellemzőkkel:

Szerződés kezdete:

- A szolgáltatás üzembe helyezésének napja
- Írásban rögzített dátum a szerződésben

Szerződés időtartama:

- Határozatlan ideig tart
- Mindkét fél jogosult felmondásra
- Felmondási feltételek a 12. fejezetben szabályozva

Automatikus folytatás:

- A szerződés automatikusan fennmarad
- Nincs szükség megújításra
- Felmondásig változatlan feltételekkel

9.1.2. Szolgáltatás átadása és díjfizetés kezdete

Szolgáltatás üzembe helyezése:

- A szolgáltatás a műszaki átadás napjától érhető el
- Üzembe helyezés igazolása írásban vagy e-mailben

Díjfizetési kötelezettség kezdete:

- **Hónap közben történő átadás esetén:** az átadást követő hónap első napjától
- **Hónap első napján történő átadás esetén:** az átadás napjától
- Az átadás hónapjában díjfizetési kötelezettség NINCS

14 napos elállási jog:

- A szerződéskötéstől számított 14 nap
- Próbaidőként is szolgál az ügyfelek számára
- Külön próbaidős konstrukció nincs alkalmazva

9.1.3. Hűségnyilatkozatos kedvezmények

Hűségnyilatkozat feltételei:

- **Időtartam:** Kizárólag 12 hónap
- **Kedvezmény:** Belépési díj elengedése
- **Vállalás:** Szerződés fenntartása a hűségidő alatt
- **Csomagváltás:** Hűségidő alatt is szabadon lehetséges (fel/le egyaránt)

Hűségidő és elállási jog kapcsolata:

- **14 napos elállási jog gyakorlása** esetén a hűségnyilatkozatban vállalt kötelezettségek **automatikusan megszűnnek**
- Az elállási jog gyakorlása felülírja a hűségnyilatkozatos kötelezettségeket
- Kedvezmény visszafizetése NEM követelhető az elállási jog gyakorlása esetén

Hűségidő lejártá előtti felmondás:

- Kedvezmény visszafizetése szükséges
- Számítási módszer: 4. számú melléklet szerint
- Díjvisszatérítési kötelezettség

9.2. Szolgáltató általi szerződésmódosítás

9.2.1. Módosítási jogosultság

A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani:

- Az ÁSZF rendelkezéseit
- A szolgáltatás technikai jellemzőit
- A díjszabást

Módosítási korlátok:

- Jogszabályi megfelelés biztosítása
- Előfizető jogos érdekeinek figyelembevétele
- Arányossági elv betartása

9.2.2. Értesítési kötelezettségek

Előzetes értesítés:

- **Határidő:** 30 nap kedvezőtlen módosítás esetén
- **Módja:** Írásban, személyesen kézbesítve vagy e-mailben
- **Tartalom:** Módosítás tartalma, hatálybalépés időpontja, jogkövetkezmények

Kedvező módosítások:

- Azonnali hatállyal alkalmazhatók
- Utólagos tájékoztatás elegendő
- Előfizető külön hozzájárulása nem szükséges

9.2.3. Előfizető jogai módosítás esetén

Kedvezőtlen módosítás esetén az Előfizető jogosult:

- **Azonnali felmondásra** indoklás nélkül
- **Díjvisszatérítésre** a fel nem használt időszakra
- **Kártérítésre** indokolt esetben

Felmondási jog gyakorlása:

- **Határidő:** A módosítás hatálybalépéséig
- **Forma:** Írásban (hitelt érdemlően aláírt)
- **Hatály:** Azonnali vagy megjelölt időponttól

9.3. Előfizető általi szerződésmódosítás

9.3.1. Módosítási lehetőségek

Az Előfizető kezdeményezheti:

- **Szolgáltatási cím változását** (áthelyezés)
- **Díjcsomag váltást** (upgrade/downgrade)
- **Szerződő fél változását** (átírás)
- **Technikai paraméterek módosítását**

9.3.2. Áthelyezés (szolgáltatási cím változása)

Áthelyezés feltételei:

- Új címen technikai megvalósíthatóság
- Szolgáltató hálózati lefedettség
- Előfizető írásbeli kérelme

Áthelyezés folyamata:

- **Kérelem benyújtása:** Írásban vagy e-mailben

- **Műszaki felmérés:** 15 napon belül
- **Megvalósítás:** 30 napon belül (megvalósíthatóság esetén)

Áthelyezés díjai:

- **Normál áthelyezés:** 4. számú melléklet szerint
- **Ingyenes áthelyezés:** Szolgáltató hibája vagy vis maior esetén

9.3.3. Díjcsomag váltás

Magasabb díjcsomagra váltás (upgrade):

- **Hatálybalépés:** Következő hónap első napjától
- **Díj:** Új díjcsomag szerint arányosan
- **Korlátozás:** Nincs
- **Aktiválás:** Kérelem beérkezését követő 24 órán belül

Alacsonyabb díjcsomagra váltás (downgrade):

- **Hatálybalépés:** Következő hónap első napjától
- **Feltétel:** Nincs (hűségidő alatt is lehetséges)
- **Technikai vizsgálat:** Szükséges lehet
- **Aktiválás:** Kérelem beérkezését követő 24 órán belül

Díjszámítás csomagváltáskor:

- **Hónap közben történő váltás:** Az aktuális hónapra díjkülönbözet NEM kerül felszámításra vagy visszatérítésre
- **Új díjcsomag alkalmazása:** A váltást követő teljes naptári hónap első napjától
- **Számlázás:** A következő számlázási időszakban már az új díjcsomag szerint

Korlátozások:

- **Egy naptári hónapon belül** ismételt csomagváltás nem lehetséges
- **Adminisztrációs díj:** Nem kerül felszámításra
- **Hűségidő:** Nem akadályozza a csomagváltást (fel/le egyaránt szabadon)

9.3.4. Szerződő fél változása (átírás)

Átírás feltételei:

- **Új szerződő fél** hitelképességének igazolása
- **Eredeti szerződő fél** írásbeli hozzájárulása
- **Tartozások rendezése** az átírás előtt

Átírás folyamata:

- Kérelem benyújtása mindkét fél részéről
- Dokumentumok ellenőrzése
- Új szerződés aláírása
- Régi szerződés megszűnése

Átírás díjai:

- **Adminisztrációs díj:** 4. számú melléklet szerint
- **Díjtartozás** átvállalása vagy rendezése

9.4. Szerződésmódosítás általános szabályai

9.4.1. Írásbeli forma követelménye

Kötelezően írásbeli módosítások:

- Szolgáltatási cím változása
- Szerződő fél változása
- Díjcsomag módosítása
- Technikai paraméterek változása

Elfogadható írásbeli formák:

- Papír alapú dokumentum aláírással
- E-mail meghatározott tartalommal
- Online ügyfélportálon keresztül
- SMS visszaigazolással megerősítve

9.4.2. Módosítás hatálybalépése

Azonnali hatály:

- Sürgős műszaki változtatások
- Előfizető kérésére történő gyorsított ügyintézés
- Kedvező módosítások

Halasztott hatály:

- Díjcsomag változások: következő hónap első napja
- ÁSZF módosítások: 30 napos értesítési időt követően
- Műszaki fejlesztések: előre meghatározott időpontban

9.4.3. Módosítási díjak

Díjmentes módosítások:

- ÁSZF módosítások
- Szolgáltató által kezdeményezett változtatások
- Kedvező műszaki fejlesztések

Díjköteles módosítások:

- Előfizető általi áthelyezés
- Szerződő fél változása (átírás)
- Expressz ügyintézés

Díjak mértéke: 4. számú melléklet szerint

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok tárolása, továbbítása

10.1.1. Kezelt adatok fajtái és célja

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során az alábbi személyes adatokat kezeli:

a) Szerződéses adatok:

- Azonosító adatok (név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím)
- Személyazonosító okmányok adatai (személyazonosító igazolvány szám, lakcímkártya szám)
- Kapcsolattartási adatok (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím)
- Előfizetői azonosító adatok (ügyfélszám, szerződésszám)
- Szolgáltatási adatok (előfizetett szolgáltatások, díjcsomagok)

b) Számlázási és fizetési adatok:

- Számlázási cím és adatok
- Fizetési módra vonatkozó információk
- Díjtartozásokra vonatkozó adatok
- Forgalmi díjak és egyéb költségek

c) Forgalmi és helymeghatározó adatok:

- Hívás kezdete és befejezése, időtartama
- Hívott és hívó fél azonosítója
- Hálózati hozzáférési pont azonosítója
- Szolgáltatás típusa és volumene

d) Műszaki adatok:

- Berendezés azonosító adatok
- Hálózati paraméterek
- Szolgáltatás minőségi mutatói

10.1.2. Adattárolás időtartama

A Szolgáltató a személyes adatokat az alábbi időtartamig tárolja:

Adattípus	Tárolási időtartam	Jogalap
Szerződéses adatok	Szerződés megszűnése + 1 év	Elévülési igények
Számlázási adatok	Szerződés megszűnése + 8 év	Számviteli törvény
Forgalmi adatok	Maximum 1 év	Eht. 159/A. §
Helymeghatározó adatok	Az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig	GDPR 6. cikk (1) a)
Panaszkezelési adatok	Panasz lezárása + 1 év	Eht. követelmények

10.1.3. Adattovábbítás

A Szolgáltató személyes adatokat kizárólag az alábbi esetekben továbbíthat:

a) Jogszabályi kötelezettség alapján:

- Bűnüldöző hatóságok megkeresésére
- Adóhatóság megkeresésére
- Igazságügyi hatóságok megkeresésére
- NMHH hatósági eljárásaiban

b) Szerződéses jogalap alapján:

- Alvállalkozóknak (adatfeldolgozóknak)
- Számlakiállítási és díjbeszedési szolgáltatóknak
- Műszaki szolgáltatást nyújtó partnereknek

c) Előfizető hozzájárulása alapján:

- Marketing célú adattovábbítás
- Partnerszolgáltatások nyújtása

10.2. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok

10.2.1. Adatbiztonsági intézkedések

A Szolgáltató az alábbi technikai és szervezési intézkedéseket alkalmazza:

Technikai védelem:

- Adatok titkosítása átvitel és tárolás során
- Hozzáférés-vezérlési rendszerek alkalmazása
- Rendszeres biztonsági mentések készítése
- Vírusvédelem és tűzfal rendszerek üzemeltetése
- Behatolásérzékelő rendszerek alkalmazása

Szervezési intézkedések:

- Munkatársi adatvédelmi képzések tartása
- Hozzáférési jogosultságok rendszeres felülvizsgálata
- Adatvédelmi incidenskezelési eljárás működtetése
- Adatfeldolgozói szerződések megkötése

10.2.2. Előfizetői jogok

Az Előfizető a GDPR alapján az alábbi jogokkal rendelkezik:

a) Tájékoztatáshoz való jog: Az Előfizető jogosult tájékoztatást kérni a róla kezelt személyes adatokról.

b) Hozzáférési jog: Az Előfizető kérheti személyes adatainak másolatát.

c) Helyesbítési jog: Az Előfizető kérheti hibás vagy hiányos adatainak javítását.

d) Törlési jog ("elfeledtetéshez való jog"): Az Előfizető kérheti adatainak törlését, ha azok kezelése már nem szükséges.

e) Adatkezelés korlátozásához való jog: Az Előfizető kérheti adatai kezelésének felfüggesztését.

f) Adathordozhatósághoz való jog: Az Előfizető kérheti adatainak strukturált formában történő átadását.

g) Tiltakozási jog: Az Előfizető tiltakozhat adatai kezelése ellen.

h) Automatizált döntéshozatallal kapcsolatos jogok: Az Előfizető jogosult emberi beavatkozást kérni automatizált döntések esetén.

10.2.3. Joggyakorlás módja

Az Előfizető jogait az alábbi módon gyakorolhatja:

- **Írásban:** postai úton vagy személyesen
- **Elektronikusan:** e-mailben vagy ügyfélportálon keresztül
- **Telefonon:** az ügyfélszolgálat elérhetőségein
- **Személyesen:** ügyfélszolgálati irodákban

A Szolgáltató a kérelmeket legfeljebb 30 napon belül teljesíti.

10.2.4. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak:

- Névváltozást
- Lakcím változást
- Kapcsolattartási adatok módosulását
- Számlázási adatok változását

Az adatváltozás elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

10.3. GDPR-megfelelőség, adatvédelmi tisztviselő

10.3.1. GDPR-megfelelőség

A Szolgáltató teljes mértékben megfelel az EU Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) követelményeinek:

- Adatvédelmi hatásvizsgálat elvégzése
- Beépített és alapértelmezett adatvédelem alkalmazása
- Adatkezelési nyilvántartás vezetése
- Adatvédelmi incidensek bejelentése
- Rendszeres adatvédelmi auditok lebonyolítása

10.3.2. Adatvédelmi tisztviselő

Kapcsolattartási adatok:

- **Név:** Mákszem Béla
- **Telefon:** +36 70 233 3396
- **E-mail:** info@jasznet.hu (tárgy: "ADATVÉDELEM")
- **Postacím:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Feladatköre:

- Adatvédelmi megfelelés biztosítása
- Érintetti kérelmek koordinálása
- Adatvédelmi képzések szervezése
- Incidenskezelési folyamatok irányítása
- Hatósági kapcsolattartás

10.3.3. Adatvédelmi incidens kezelése

Adatvédelmi incidens esetén a Szolgáltató:

1. **72 órán belül** bejelenti az incidest a NAIH-nak
2. **Haladéktalanul** tájékoztatja az érintett előfizetőket, ha az incidens magas kockázattal jár
3. **Dokumentálja** az incidest és a megtett intézkedéseket
4. **Kivizsgálja** az incidens okait és megelőző intézkedéseket tesz

10.3.4. Hatósági kapcsolatok

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH):

- **Cím:** 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- **Telefon:** +36 1 391 1400
- **E-mail:** ugyfelszolgalat@naih.hu

- **Weboldal:** www.naih.hu

Európai Adatvédelmi Biztos:

- **Weboldal:** edpb.europa.eu
- **Panasztételi lehetőség:** minden EU tagállamban

RÉSZLETES ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT: Az adatkezelés részletes szabályait, eljárásait és technikai megvalósítását a Szolgáltató külön adatvédelmi szabályzatban határozza meg, amely a jelen ASZF elválaszthatatlan részét képezi és az 5. számú mellékletben található.

11. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK

11.1. Nyilatkozatok megadása, módosítása, visszavonása

11.1.1. Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

11.1.1.1. Egyéni és üzleti előfizetői kategóriák

Természetes személy előfizetők a szerződéskötéskor kötelesek nyilatkozni:

- **Egyéni előfizető:** magánszemély, aki nem gazdasági tevékenység körében veszi igénybe a szolgáltatást
- **Üzleti előfizető:** gazdasági tevékenység körében igénybe vett szolgáltatás

Jogi személy és egyéni vállalkozó előfizetők:

- Alapvetően üzleti előfizetőnek minősülnek
- Kis- és középvállalkozások kérhetik az egyéni előfizetői szabályok alkalmazását

11.1.1.2. KKV-k egyéni előfizetői státusza

A kis- és középvállalkozások írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetői szabályok alkalmazását, ha:

- Nem minősülnek üzleti előfizetőnek
- Gazdasági tevékenységi körükön kívül veszik igénybe a szolgáltatást

A nyilatkozat módosítása írásban lehetséges, amelyet a Szolgáltató 8 napon belül átvezet nyilvántartásaiban.

Jogsabályi alap:

- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 2003.évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)

11.1.2. Elektronikus értesítésre vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizető jogosult nyilatkozni:

- **Elektronikus dokumentumok** elfogadásáról
- **E-mail értesítések** elfogadásáról
- **SMS értesítések** elfogadásáról
- **Elektronikus számla** igényléséről

Előnyök:

- Gyorsabb tájékoztatás

- Környezetbarát megoldás
- Alacsonyabb adminisztrációs költségek
- 24/7 hozzáférhetőség

GDPR megfelelés: Az elektronikus értesítésekre vonatkozó nyilatkozatok kezelése összhangban áll az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (GDPR) és a hatályos adatvédelmi jogszabályokkal. Részletes szabályokat az 5. számú melléklet (Adatvédelmi szabályzat) tartalmazza.

11.1.3. Marketing célú adatkezelésre vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizető nyilatkozhat az alábbi marketing tevékenységekről:

11.1.3.1. Közvetlen üzletszerzés

Saját termékek és szolgáltatások promóciója:

- Új szolgáltatások bemutatása
- Akciós ajánlatok küldése
- Díjcsomag módosítási javaslatok
- Kiegészítő szolgáltatások ajánlása

11.1.3.2. Piackutatás és tájékoztatás

- Ügyfél-elégedettségi felmérések
- Szolgáltatásfejlesztési kutatások
- Iparági trendek megosztása
- Technológiai újdonságok bemutatása

11.1.3.3. Partnerszolgáltatások

Harmadik fél szolgáltatásainak ajánlása:

- Biztosítási szolgáltatások
- Pénzügyi szolgáltatások
- Egyéb hírközlési szolgáltatások
- Digitális szolgáltatások

Marketing adatkezelés jogalapja: A marketing célú adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul, amelyet bármikor visszavonhat. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végzett adatkezelés jogszerűségét.

11.1.4. Helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizető hozzájárulhat:

Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározáshoz:

- Vészhelyzeti szolgáltatások számára
- Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához
- Helyfüggő információk szolgáltatásához

Helymeghatározó szolgáltatások típusai:

- Navigációs szolgáltatások
- Időjárás-információ
- Közlekedési információk
- Közeli szolgáltatások keresése

Adatvédelmi garanciák: A helymeghatározó adatok kezelése különleges kategóriájú személyes adatnak minősül. A

kezelés szigorú adatvédelmi előírások szerint történik, összhangban a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelettel és a GDPR előírásaival.

11.1.5. Nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módja

11.1.5.1. Módosítási lehetőségek

A nyilatkozatok az alábbi módokon módosíthatók:

Írásos megkeresés:

- Postai úton elküldött levél
- Személyesen leadott nyilatkozat
- Elektronikus úton megküldött dokumentum

Elektronikus felületek:

- Ügyfélportálon keresztül
- E-mail üzenetben
- SMS-ben (egyszerű nyilatkozatok esetén)

Telefonos megkeresés:

- Ügyfélszolgálati vonalon
- Előzetes személyazonosítás után
- Visszaigazoló e-mail küldésével

11.1.5.2. Visszavonási lehetőségek

Azonnali hatályú visszavonás:

- Marketing nyilatkozatok
- Elektronikus értesítési megbízások
- Helymeghatározási hozzájárulás

Határidős visszavonás:

- Előfizetői minőség módosítása (következő számlázási ciklustól)
- Szolgáltatáscsomag változtatása
- Szerződési feltételek módosítása

GDPR jogok gyakorlása: Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok gyakorlásának részletes szabályait (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, adathordozhatóság, tiltakozás) az 5. számú melléklet tartalmazza. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: Mákszem Béla (info@jasznet.hu, +36 70 233 3396).

11.1.5.3. Feldolgozási határidők

A Szolgáltató a nyilatkozatok módosítását az alábbi határidőkön belül dolgozza fel:

Nyilatkozat típusa	Feldolgozási határidő
Marketing nyilatkozatok	3 munkanap
Elektronikus értesítés	5 munkanap
Előfizetői minőség	8 munkanap
Helymeghatározás	Azonnali
GDPR joggyakorlás	1 hónap (GDPR szerint)

Sürgős ügyek kezelése: A 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet szerinti ügyeleti szolgálat biztosítja, hogy kritikus

szolgáltatáskimaradások esetén az adatvédelmi incidensek 72 órán belül kezelésre kerüljenek.

11.1.6. Korábbi nyilatkozatok érvényessége és átmeneti rendelkezések

11.1.6.1. Korábbi nyilatkozatok átválás

A Szolgáltató a 2025. január 1. előtt tett előfizetői nyilatkozatokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően érvényesnek tekinti, amennyiben azok:

- Nem ellentétesek a 2003. évi C. törvény (Eht.) rendelkezéseivel
- Megfelelnek a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet követelményeinek
- Összhangban állnak a GDPR előírásaival

11.1.6.2. Automatikus átállás

2025. január 1-jei hatállyal automatikusan érvényesülnek:

- GDPR szerinti adatkezelési jogalapok
- Frissített adatvédelmi tájékoztatások
- Új jogszabályi hivatkozások

11.1.6.3. Átmeneti rendelkezések

Korábbi marketing hozzájárulások:

2018.május 25. után adott hozzájárulások továbbra is érvényesek

- Korábbi hozzájárulások felülvizsgálatra kerülnek
- Szükség esetén új hozzájárulás kérése

Elektronikus értesítési megbízások:

- Fennmaradnak, ha megfelelnek a hatályos jogszabályoknak
- Automatikus frissítés a módosított szabályoknak megfelelően

Helymeghatározási hozzájárulások:

- Felülvizsgálatra kerülnek a fokozott adatvédelmi követelmények miatt
- Szükség esetén új, kifejezett hozzájárulás kérése

11.1.7. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások

11.1.7.1. Alkalmazandó jogszabályok

Elsődleges jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete** (GDPR)
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról

NMHH rendeletek:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti szolgálatról
- **4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** az adatvédelmi és titoktartási kötelezettségről
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről

11.1.7.2. Kapcsolódó dokumentumok

ÁSZF mellékletek:

- **5. számú melléklet:** Adatvédelmi szabályzat (GDPR megfelelés)
- **1. számú melléklet:** Ügyfélszolgálat elérhetőségei
- **8. számú melléklet:** Panaszkezelési űrlapok (adatvédelmi kérelmek)

Kapcsolódó fejezetek:

- **10. fejezet:** Adatkezelés, adatbiztonság
- **2. fejezet:** Szerződéskötéshez szükséges adatok
- **13. fejezet:** Előfizető egyéb kötelezettségei

11.1.7.3. Értelmezési szabályok

Eltérés esetén alkalmazandó sorrend:

1. Kötelező érvényű jogszabályok
2. GDPR rendelkezések
3. Hatósági döntések és iránymutatások
4. Jelen ÁSZF rendelkezései

Jogszabály változás hatása: Jogszabályváltozás esetén az új rendelkezések automatikusan érvényesülnek. A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket a jelentős változásokról a 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet szerinti értesítési kötelezettség keretében.

Kapcsolódó jogszabályok és rendeletek:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet előfizetői szerződésekről
- 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet ügyeleti szolgálatról
- EU 2016/679 rendelet (GDPR)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet adatvédelemről

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

12. SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ÉS FELMONDÁS

12.1. Felmondás általános szabályai

12.1.1. Felmondási formák

Írásbeli felmondás:

- **Kötelező forma:** Papír alapú nyilatkozat hitelt érdemlően aláírva
- **Elfogadható:** E-mail DÁP (Dokumentum Azonosító Program) hitelesítéssel
- **Online:** Ügyfélportálon keresztül (ha elérhető)

Szóbeli felmondás:

- **NEM ELFOGADHATÓ** előfizető részéről

12.1.2. Felmondási nyilatkozat tartalma

Kötelező tartalmi elemek:

- Felmondó fél neve és címe
- Ügyfélszám vagy szerződésszám
- Szolgáltatási cím
- Felmondás indoka (rendkívüli felmondás esetén)
- Kívánt megszűnési időpont

12.1.3. Kézbesítési szabályok

Személyes kézbesítés:

- Ügyfélszolgálati irodában
- Átvételi elismervény szükséges

Postai kézbesítés:

- Ajánlott küldeményként
- Kézbesítési bizonyítvány megőrzése ajánlott

Elektronikus kézbesítés:

- E-mail küldése visszaigazolással
- SMS értesítés megerősítésként

12.1.4. Felmondási tilalmak

A Szolgáltató nem mondhatja fel a szerződést:

- Előfizető betegsége esetén
- Szociális helyzet romlása miatt
- Panasz benyújtása miatt
- Fogyasztóvédelmi eljárás alatt

12.2. Szolgáltató általi felmondás

12.2.1. Rendes felmondás

Felmondási jogalap:

- Szolgáltatás gazdasági fenntarthatatlansága
- Technikai szolgáltatás megszüntetése
- Jogszabályváltozás miatti kényszer

Felmondási határidő:

- **60 nap** előzetes értesítéssel
- Indokolás kötelező
- Alternatív megoldások felajánlása

12.2.2. Díjtartozás miatti felmondás

Felmondás feltételei:

- **30 napos** fizetési késedelem
- Előzetes felszólítás és fizetési határidő kitűzése
- Tartozás összege meghaladja a kéthavi díjat

Felmondási eljárás:

- Első felszólítás: 15 napos fizetési határidő
- Második felszólítás: 8 napos határidő felmondással
- Harmadik értesítés: felmondás végrehajtása

12.2.3. Szerződésszegés miatti felmondás**Súlyos szerződésszegések:**

- Szolgáltatás jogosulatlan továbbértékesítése
- Hálózat tudatos károsítása
- Szolgáltatás visszaélésszerű használata
- Hamis adatok szolgáltatása

Felmondási eljárás:

- **15 napos** felmondási határidő
- Előzetes írásbeli figyelmeztetés
- Jogorvoslati lehetőség biztosítása

12.2.4. Azonnali hatályú felmondás**Azonnali felmondás esetei:**

- Büntetőjogi felelősséget megalapozó cselekmény
- Szolgáltatás súlyos biztonsági kockázata
- Harmadik fél jogainak súlyos megsértése

Eljárási garanciák:

- Indokolás részletes megadása
- Bizonyítékok csatolása
- Jogorvoslati lehetőség tájékoztatása

12.3. Előfizető általi felmondás**12.3.1. Rendes felmondás****Felmondási jog:**

- **Indokolás nélkül** bármikor gyakorolható
- **8 napos** felmondási határidő
- Határozatlan időtartamú szerződés esetén

Felmondási határidő számítása:

- Felmondási nyilatkozat kézbesítésétől
- Következő hónap végéig tartó szolgáltatás
- Arányos díjfizetési kötelezettség

12.3.2. 14 napos elállási jog**Elállási jog gyakorlása:**

- **Szerződéskötéstől számított 14 nap**
- Indokolás nélkül gyakorolható
- Hűségnyilatkozatos kötelezettségek megszűnnek

Elállás jogkövetkezményei:

- Azonnali hatályú szerződésmegszűnés
- Felmerült költségek arányos megtérítése
- Kedvezmények visszafizetési kötelezettsége NINCS

Elállási jog kizárása:

- Előfizető kifejezett kérésére megkezdett szolgáltatás
- 14 napos határidő lejárta után

12.3.3. Rendkívüli felmondás előfizető részéről**Rendkívüli felmondás jogalapjai:**

- Szolgáltató súlyos szerződésszegése
- Szolgáltatás jelentős minőségromlása
- ÁSZF hátrányos módosítása
- Vis maior események következménye

Eljárási követelmények:

- Előzetes írásbeli felszólítás
- 15 napos határidő orvoslásra
- Eredménytelenség esetén azonnali felmondás

12.4. Egyéb megszűnési esetek**12.4.1. Közös megegyezés****Megegyezéssel megszűnés:**

- Felek kölcsönös egyetértése alapján
- Írásbeli megállapodás szükséges
- Megszűnés időpontjának meghatározása

12.4.2. Előfizető halála**Természetes személy előfizető halála esetén:**

- Szerződés a halál napjával megszűnik
- Örökösök jogutódlási lehetősége
- Tartozások örökösöket terhelik

12.4.3. Jogi személy megszűnése**Jogi személy előfizető megszűnése:**

- Cégbírósaági törléssel egyidejű megszűnés
- Jogutód átvállalhatja a szerződést
- Tartozások a jogutódot terhelik

12.4.4. Műszaki lehetetlenség**Szolgáltatás műszaki lehetetlensége:**

- Természeti katasztrófa következménye
- Infrastruktúra helyreállíthatatlan károsodása
- Hatósági tilalom végrehajtása

12.4.5. Szolgáltató megszűnése

Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése:

- Felszámolási eljárás indítása
- Cégbíróági törlés
- Szolgáltatás folytatásának lehetetlenülése

12.5. Szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

12.5.1. Szolgáltatás leállítása

Leállítás időpontja:

- Megszűnés napjának végével
- Arányos díjfizetés a leállításig
- Technikai kapcsolat bontása

12.5.2. Pénzügyi elszámolás

Tartozások rendezése:

- Fennálló díjtartozások kiegyenlítése
- Túlfizetés visszatérítése
- Kötbérek és költségek elszámolása

Végszámla kiállítása:

- **30 napon belül** a megszűnést követően
- Részletes tételezés
- Fizetési határidő megjelölése

12.5.3. Eszközök visszaszolgáltatása

Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök:

- **15 napon belül** visszaszolgáltatás
- Épségben való visszaadás kötelezettsége
- Károsodás esetén kártérítési kötelezettség

Visszaszolgáltatás módja:

- Személyesen ügyfélszolgálaton
- Postai úton (Előfizető költségén)
- Kiszállással (külön díj ellenében)

Visszaszolgáltatás elmulasztása:

- **Eszközök értékének** megtérítése
- **Késedelmi kamat** felszámítása
- **Jogi úton** történő behajtás

12.5.4. Hűségnyilatkozatos kedvezmények elszámolása

Hűségidő lejártá előtti megszűnés:

- Kedvezmény arányos visszafizetése
- Számítási módszer: 4. számú melléklet szerint
- Kivétel: 14 napos elállási jog gyakorlása

Szolgáltató hibájából történő megszűnés:

- Kedvezmény visszafizetés NINCS
- Kötbér fizetési kötelezettség
- Kártérítési igény érvényesíthető

12.5.5. Adatok kezelése megszűnés után**Személyes adatok törlése:**

- **1 éven belül** törlés
- Jogszabályi kötelezettség szerinti megőrzés
- Előfizető kérésére azonnali törlés

Üzleti adatok megőrzése:

- Számviteli törvény szerinti időtartam
- Adóhatósági ellenőrzés céljából
- Jogviták rendezése érdekében

12.6. Jogorvoslati lehetőségek**12.6.1. Panaszkezelés****Felmondással kapcsolatos panaszok:**

- **30 napos** kivizsgálási határidő
- Írásbeli válaszadás kötelező
- Békéltető testületi eljárás kezdeményezése

12.6.2. Bírósági úton való jogérvényesítés**Illetékes bíróság:**

- Jászberényi Járási Bíróság
- Előfizető lakóhelye szerinti bíróság (fogyasztói ügy esetén)

Elévülési határidők:

- **1 év** szolgáltatási szerződésekből eredő igények
- **5 év** kártérítési igények

<i>Utolsó</i>	<i>módosítás:</i>	<i>2025.</i>	<i>január</i>	<i>1.</i>
<i>Következő</i>	<i>felülvizsgálat:</i>	<i>2025.</i>	<i>december</i>	<i>31.</i>
<i>Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató</i>				

13. ELŐFIZETŐ EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.1.1. Együttműködési kötelezettség általában

Az Előfizető köteles:

- Minden szükséges intézkedést megtenni a szolgáltatás igénybevételéhez
- Hibabejelentés előtt elvégezni az alapvető ellenőrzéseket
- Együttműködni a Szolgáltatóval a szolgáltatás nyújtása során

Hibabejelentés előtti kötelező ellenőrzések:

- Végberendezés áramellátásának ellenőrzése
- Modem áramellátásának ellenőrzése
- Hálózati elemek épségének vizsgálata
- Csatlakozók érintkező állapotának ellenőrzése
- Kábelek sértetlenségének vizsgálata

Jogszályi alap: A kötelezettségek a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** és a **2003. évi C. törvény** előírásai alapján kerültek meghatározásra.

13.1.2. Tájékoztatási kötelezettség

Kötelező tájékoztatás a Szolgáltató felé:

- Várható fizetési késedelem bejelentése
- Fizetéseképtelen állapot jelzése
- Szolgáltatásra vagy Szolgáltatóra kiható egyéb körülmények közlése
- Ingatlannal kapcsolatos változások bejelentése

Tájékoztatás módja:

- Írásos bejelentés (e-mail, levél)
- Telefonos értesítés ügyfélszolgálaton
- Személyes megjelenés ügyfélszolgálati irodában

Sürgős esetekben alkalmazandó eljárás: A **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** szerinti ügyeleti rendszer keretében kritikus helyzetekben azonnali bejelentés szükséges.

13.1.3. Hálózati elemek megőrzése és védelme

13.1.3.1. Megőrzési kötelezettség

Előfizető és felhasználó kötelezettségei:

- Ingatlanban található hálózati elemek megőrzése
- Épség és működőképesség biztosítása
- Jó gazda gondosságával történő kezelés
- Rendeltetésszerű használat biztosítása

Tiltott tevékenységek:

- Más célra történő használat
- Harmadik személynek való átadás vagy bérbeadás
- Módosítás vagy átalakítás
- Szakszerűtlen javítási kísérletek

13.1.3.2. Hálózati elemek köre

Szolgáltató tulajdonú eszközök:

- Vevőberendezés (antenna egység)
- Tartószerkezet és konzol
- Tápfeladó (PoE injector)
- Tápegység és kábelezés
- Egyéb kihelyezett műszaki berendezések

Károsodás esetén alkalmazandó eljárás: Az előfizető köteles haladéktalanul bejelenteni bármilyen károsodást vagy rendellenességet a **4.3. pont** szerinti hibabejelentési eljárás szerint.

13.1.4. Hozzáférés biztosítása műszaki munkákhoz

13.1.4.1. Általános hozzáférési kötelezettség

Ingatlan tulajdonosa/használója tűrni köteles:

- Előzetes értesítés alapján belépést a műszaki személyzet számára
- Kivizsgálás, karbantartás, hibaelhárítás céljából történő munkavégzést
- Műszaki eszközök elhelyezését (ha másként nem megoldható)
- Mérések és ellenőrzések elvégzését

13.1.4.2. Értesítési eljárás

Tervezett munkák esetén:

- Legalább **48 óra** előzetes értesítés
- Munkaidőben történő elvégzés (8-17 óra között)
- Munkavégzés időtartamának megjelölése

Sürgős hibaelhárítás esetén:

- Telefonos értesítés lehetőség szerint
- Azonnali hozzáférés biztosítása
- **24/7** beavatkozási lehetőség kritikus hibák esetén

13.1.4.3. Munkavégzés feltételei

Biztonsági előírások:

- Munkabiztonsági előírások betartása
- Károk megelőzése és minimalizálása
- Munkaterület rendben hagyása
- Vagyonvédelmi előírások betartása

13.1.5. Kivitelezési együttműködés

13.1.5.1. Szerelési munkák támogatása

Előfizető/igénylő kötelezettsége:

- Együttműködés a környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban
- Kivitelezéshez szükséges hozzáférések biztosítása
- Segítségnyújtás a szomszédok megkeresésében
- Tulajdonosi/bérlői engedélyek beszerzésének támogatása

13.1.5.2. Engedélyek és hozzájárulások

Szükséges dokumentumok biztosítása:

- Tulajdonosi hozzájárulások
- Társasházi közgyűlési határozatok
- Építési engedélyek (ha szükséges)
- Közterület-használati engedélyek

Felelősségvállalás: Az előfizető vállalja, hogy a szükséges engedélyek beszerzése megtörténik, ellenkező esetben a szerelés elmaradásából eredő következményeket viseli.

13.1.6. Bejelentési kötelezettségek és adatfrissítés

13.1.6.1. Adatváltozások bejelentése

Bejelentési határidő:

- Személyes adatok változása: **3 munkanapon belül**
- Elérhetőségi adatok változása: **3 munkanapon belül**
- Szolgáltatási cím változása: **előzetesen** egyeztetendő

GDPR megfelelés: Az adatváltozások kezelése összhangban áll a **GDPR** és a **2011. évi CXII. törvény** rendelkezéseivel. Az adatvédelmi jogok gyakorlásának részletes szabályait az **5. számú melléklet** tartalmazza.

13.1.6.2. Kapcsolattartási adatok változása

Kötelezően bejelentendő változások:

- Telefonszám módosítása
- E-mail cím változása
- Postai cím módosítása
- Számlázási cím változtatása

13.1.7. Eszközök visszaszolgáltatása

13.1.7.1. Visszaszolgáltatási kötelezettség

Szerződés megszűnése esetén:

- Kihelyezett hírközlési berendezések visszaadása kötelező
- Határidő: **3 munkanap** a szerződés megszűnését követően
- Késedelem esetén: megtérítési díj fizetési kötelezettség

Visszaadás helye és módja:

- Ügyfélszolgálati iroda (5122 Jászdózsa, Katalin u. 14.)
- Előzetes időpont-egyeztetéssel
- Igazolás kiadása a visszaszolgáltatásról

13.1.7.2. Költségviselés

Általános szabály:

- Visszaszolgáltatás költsége előfizetőt terheli
- Kivéve: ha a Szolgáltató elszállítja a kikapcsoláskor

Jogkövetkezmények korlátozása:

- Szabályszerű felmondás esetén nincs kiszállási díj
- Nincs amortizációs költség felszámítása
- Kivételek: előfizető érdekkörében felmerült akadályok

13.2. Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1. Rendeltetésszerű használat kötelezettsége

Előfizető kötelezettségei:

- ÁSZF és egyedi szerződés előírásai szerint történő eljárás
- Szolgáltatás rendeltetésszerű használata
- Jogszabályi előírások betartása
- Hálózathasználati irányelvek tiszteletben tartása

Kapcsolódó dokumentumok: A részletes hálózathasználati szabályokat a **6. számú melléklet** (Hálózathasználati irányelvek) tartalmazza.

13.2.2. Felelősségi szabályok

Előfizető felelőssége kiterjed:

- Szerződésszegésből eredő tényleges károk megtérítésére
- Nem megfelelő végberendezés okozta károkra
- Jogosulatlan berendezés csatlakoztatásából eredő károkra
- Ellenőrzési jog megakadályozásából származó károkra
- Hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából eredő károkra
- Jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés következményeire
- Jogellenes jelvételezésből származó károkra

Kármegelőzési kötelezettség: Az előfizető köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni a károk megelőzése érdekében.

13.2.3. Jogszabályi megfelelés

Alkalmazandó jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről
- **4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** az adatvédelmi és titoktartási kötelezettségről
- **2013. évi V. törvény** (Polgári Törvénykönyv) kártérítési szabályai
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről

13.3. Végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. Általános végberendezési követelmények

Végberendezési kötelezettségek alapja: A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek a **4.4. pontban** meghatározott csatlakoztatási feltételeken alapulnak.

Megfelelőségi követelmények:

- CE jelöléssel rendelkező eszközök használata
- Magyar hatósági engedéllyel rendelkező berendezések
- Elektromágneses összeférhetőségi előírások betartása
- Alapvető biztonságtechnikai előírások teljesítése

13.3.2. Szolgáltató tulajdonú eszközök kezelése

13.3.2.1. Kezelési kötelezettségek

Előfizető kötelezettségei:

- Jó gazda gondosságával történő megőrzés és kezelés
- ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek betartása
- Rendeltetésszerű használat biztosítása
- Károsodás vagy meghibásodás azonnali bejelentése

13.3.2.2. Visszaszolgáltatási kötelezettség

Szerződés megszűnésekor:

- Haladéktalan visszaadási kötelezettség
- ÁSZF-ben megjelölt határidőn belüli teljesítés
- Eredeti állapotban történő visszaszolgáltatás
- Hiányzó vagy sérült eszközök megtérítése

13.3.3. Saját végberendezések használata

Előfizető felelőssége:

- Alkalmas végberendezés biztosítása
- Kompatibilitás ellenőrzése
- Biztonságos működtetés
- Rendszeres karbantartás és frissítések

Szolgáltató felelősségének korlátozása: A Szolgáltató nem felel az előfizető által használt végberendezések okozta problémákért vagy károkért.

13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

13.4.1. Általános bejelentési kötelezettség

13.4.1.1. Bejelentési határidők

Bejelentési határidő:

- Haladéktalanul, lehetőség szerint a változás előtt
- Legkésőbb **3 munkanapon belül** a változást követően
- Sürgős esetekben azonnali bejelentés szükséges

GDPR megfelelés: Az adatkezelés a **GDPR** és a **2011. évi CXII. törvény** előírásai szerint történik. Az adatkezelés jogalapját és részletes szabályait az **5. számú melléklet** tartalmazza.

13.4.1.2. Bejelentési módok

Elfogadott bejelentési módok:

- Személyes megjelenés ügyfélszolgálati irodában
- Írásos bejelentés postai úton
- E-mail üzenet (info@jasznet.hu)
- Telefonos bejelentés (+36 70 233 3396)

13.4.2. Személyes adatok változásának bejelentése

13.4.2.1. Bejelentési eljárás

Bejelentés módja:

- Személyesen ügyfélszolgálati irodában (személyazonosító okmánnal)
- Meghatalmazott képviselő útján (teljes bizonyító erejű meghatalmazással)
- Írásban (postai levél útján, aláírással)

Szükséges dokumentumok:

- Személyazonosító okmány
- Változást igazoló dokumentumok
- Meghatalmazás (képviselő esetén)

13.4.2.2. Jogkövetkezmények

Sikeres bejelentés után:

- Bejelentés és tudomásulvétel után módosított adatokkal hatályos szerződés
- Adatok automatikus frissítése a nyilvántartásban
- Visszaigazolás küldése az előfizető részére

Bejelentés elmulasztása esetén:

- Előfizető viseli a késedelemből eredő károkat és többletköltségeket
- Szolgáltatónak okozott károk megtérítési kötelezettsége
- Esetleges szolgáltatás-korlátozás lehetősége

13.4.3. Kapcsolattartási adatok változásának bejelentése

13.4.3.1. Bejelentési kötelezettség

Bejelentési határidő:

- Lehetőség szerint a változás előtt
- Legkésőbb **3 munkanapon belül** a változást követően

Kötelezően bejelentendő változások:

- Lakcím vagy székhely változása
- Levelezési cím módosítása
- Telefonszám változása
- E-mail cím módosítása
- Számlázási cím változtatása

13.4.3.2. Bejelentési módok

Bejelentés módja:

- Személyesen ügyfélszolgálaton
- Meghatalmazott útján (írásos meghatalmazással)
- Postai levélben (aláírással ellátva)
- E-mailben (visszaigazolás kérésével)

13.4.3.3. Mulasztás jogkövetkezményei

Előfizető terhére eső következmények:

- Előfizető kárai és többletköltségei saját terhére
- Szolgáltatónak okozott károk megtérítése
- Értesítések elmulasztásából eredő hátrányok viselése
- Késedelmi kamatok és költségek viselése

13.4.4. Egyéb adatszolgáltatási kötelezettség

13.4.4.1. Szolgáltatóval való együttműködés

Előfizető köteles teljesíteni:

- Szolgáltató által indokoltan igényelt adatszolgáltatásokat
- Szolgáltatásnyújtással összefüggő adatok közlése
- Személyes adatok sérelmével nem járó információk megadása
- Haladéktalan teljesítés a megkereséstől számítva

13.4.4.2. Adatszolgáltatás korlátai

GDPR korlátozások:

- Személyes adatok védelme
- Célhoz kötött adatkezelés
- Arányosság elvének betartása
- Érintetti jogok tiszteletben tartása

Megtagadási lehetőségek:

- Üzleti titok védelme
- Harmadik fél jogainak védelme
- Jogszerűtlen adatigénylések elutasítása

13.4.5. Adatvédelmi jogok gyakorlása

13.4.5.1. GDPR szerinti jogok

Előfizető adatvédelmi jogai:

- Hozzáférési jog (tájékoztatás kérése)
- Helyesbítési jog (hibás adatok javítása)
- Törlési jog ("elfeledtetéshez való jog")
- Korlátozási jog (adatkezelés korlátozása)
- Adathordozhatóság joga
- Tiltakozási jog
- Automatizált döntéshozatallal kapcsolatos jogok

13.4.5.2. Joggyakorlás módja

Kapcsolatfelvételi lehetőségek:

- Adatvédelmi tisztviselő: Mákszem Béla
- E-mail: info@jasznet.hu
- Telefon: +36 70 233 3396
- Postacím: 5122 Jászdózsa, Katalin u. 14.

Ügyintézési határidő:

- **1 hónap** a kérelem beérkezésétől (GDPR 12. cikk szerint)

- Indokolt esetben 2 hónappal meghosszabbítható
- Összetett kérelmek esetén részletes tájékoztatás

13.4.6. Panaszkezelés és jogorvoslat

13.4.6.1. Belső panaszkezelés

Panasztételi lehetőségek: Az adatkezeléssel kapcsolatos panaszok benyújthatók a **8. számú mellékletben** található panaszkezelési űrlapokon.

13.4.6.2. Külső jogorvoslat

Hatósági panasz:

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
- Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bírószági út: A **2011. évi CXII. törvény** alapján bírósági út is igénybe vehető.

13.5. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások

13.5.1. Alkalmazandó jogszabályok

Elsődleges jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **2013. évi V. törvény** (Polgári Törvénykönyv)
- **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete** (GDPR)
- **2011. évi CXII. törvény** az információk önrendelkezési jogról

NMHH rendeletek:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti szolgálatról
- **4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** az adatvédelmi és titoktartási kötelezettségről
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről

13.5.2. Kapcsolódó dokumentumok

ÁSZF mellékletek:

- **5. számú melléklet:** Adatvédelmi szabályzat
- **6. számú melléklet:** Hálózathasználati irányelvek
- **8. számú melléklet:** Panaszkezelési űrlapok
- **1. számú melléklet:** Ügyfélszolgálat elérhetőségei

Kapcsolódó fejezetek:

- **4. fejezet:** Szolgáltatás igénybevételének feltételei
- **10. fejezet:** Adatkezelés, adatbiztonság
- **11. fejezet:** Előfizetői nyilatkozatok
- **12. fejezet:** Szerződés megszűnése

13.5.3. Értelmezési szabályok

13.5.3.1. Jogszabályi hierarchia

Eltérés esetén alkalmazandó sorrend:

1. Kötelező érvényű jogszabályok (törvények, EU rendeletek)
2. GDPR rendelkezések
3. NMHH rendeletek
4. Hatósági döntések és iránymutatások
5. Jelen ÁSZF rendelkezései

13.5.3.2. Jogszabályváltozások kezelése

Automatikus alkalmazás: Jogszabályváltozás esetén az új rendelkezések automatikusan érvényesülnek. A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket a jelentős változásokról a **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** szerinti értesítési kötelezettség keretében.

Előfizetői tájékoztatás:

- Honlapon való közzététel
- E-mail értesítés (hozzájárulás esetén)
- Számlalevélen történő tájékoztatás
- Ügyfélszolgálaton keresztüli információnyújtás

Kapcsolódó jogszabályok és rendeletek:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet előfizetői szerződésekről
- 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet ügyeleti szolgálatról
- EU 2016/679 rendelet (GDPR)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet adatvédelemről
- 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szolgáltatásminőségről

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

14. KISKORÚAK VÉDELME

14.1. Szűrőszoftverek és védő szolgáltatások tájékoztatása

14.1.1. Tájékoztatási kötelezettség és jogszabályi alap

A Szolgáltató kötelezettségei: A Szolgáltató a **2003. évi C. törvény** és a **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** alapján tájékoztatja az előfizetőket a kiskorúak védelmét szolgáló eszközökről és szolgáltatásokról.

Elérhető védelmi megoldások:

- Szűrőszoftverek és alkalmazások
- Szülői felügyeleti eszközök

- Tartalom-szűrési szolgáltatások
- Időkorlátozási lehetőségek
- DNS-alapú szűrési rendszerek
- Oktatási és tájékoztató programok

Jogszabályi keretek:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről
- **2010. évi CLXXXV. törvény** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **EU 2016/679 rendelet** (GDPR) - különös tekintettel a gyermekek adatainak védelmére

14.1.2. Ajánlott védőszoftverek és technológiai megoldások

14.1.2.1. Ingyenes megoldások

Beépített rendszer-szintű védelem:

- **Windows 10/11 Family Safety:** Integrált szülői felügyeleti eszközök
- **macOS képernyőidő korlátozások:** Időalapú hozzáférés-szabályozás
- **Android Family Link:** Google által fejlesztett szülői felügyeleti alkalmazás
- **iOS képernyőidő és tartalom-korlátozások:** Apple beépített védelmi eszközei

Böngésző és keresőmotor szintű védelem:

- **Google SafeSearch:** Felnőtt tartalmak szűrése keresési eredményekből
- **Bing család-biztonságos keresés:** Microsoft biztonságos keresési beállítások
- **YouTube korlátozott mód:** Potenciálisan érett tartalmak szűrése
- **Firefox szülői felügyeleti kiegészítők:** Böngésző-specifikus védelmi eszközök

Hálózati szintű védelem:

- **OpenDNS Family Shield:** Ingyenes DNS-alapú tartalomszűrés
- **Cloudflare for Families:** Malware és felnőtt tartalmak blokkolása
- **Quad9 Safe:** Biztonságos DNS szolgáltatás

14.1.2.2. Fizetős professzionális megoldások

Átfogó biztonsági csomagok:

- **Norton Family:** Komplex szülői felügyeleti eszközök
- **Kaspersky Safe Kids:** Többplatformos gyermekvédelem
- **McAfee Safe Family:** Integrált családi biztonság
- **Qustodio:** Fejlett felügyeleti és jelentési funkciók
- **Circle Home Plus:** Hálózati szintű családi védelem
- **Disney Circle:** Gyermekbarát tartalomszűrés

Speciális megoldások:

- **Bark:** AI-alapú tartalomfigyelés
- **Net Nanny:** Valós idejű tartalomszűrés
- **Mobicip:** Felhő-alapú szülői felügyelet

14.1.3. Szolgáltató által nyújtott védelmi lehetőségek

14.1.3.1. DNS szintű szűrési szolgáltatások

Alapszolgáltatások:

- Felnőtt tartalmak automatikus blokkolása
- Káros weboldalak és malware szűrése
- Játék és közösségi oldalak opcionális korlátozása
- Kérésre egyedi blokkolási és engedélyező listák konfigurálása

Speciális szűrési kategóriák:

- Erőszakos tartalmak
- Drog és alkohol kapcsolatos oldalak
- Szerencsejáték platformok
- Szektás és radikális tartalmak
- Önkárosító magatartást népszerűsítő oldalak

14.1.3.2. Időalapú korlátozási rendszerek

Időkezelési funkciók:

- Internethasználat időbeli korlátozása napszakonként
- Éjszakai hozzáférés automatikus letiltása (22:00-06:00)
- Tanulási idő alatt speciális korlátozások
- Hétvégi és hétköznapi eltérő szabálykonfigurációk
- Szünetek és ünnepek külön kezelése

Rugalmas beállítási lehetőségek:

- Készülék-specifikus korlátozások
- Életkor-alapú differenciált szabályok
- Szülői távoli felügyelet és módosítás
- Azonnali feloldási lehetőségek vészhelyzetben

14.1.3.3. Szolgáltatói technikai támogatás

Telepítési segítségnyújtás:

- Ingyenes alapbeállítások konfigurálása
- Szűrőszoftverek telepítésének támogatása
- Router-alapú védelem beállítása
- Útmutatók és dokumentációk biztosítása

14.1.4. Szülői felelősség és oktatási kötelezettségek

14.1.4.1. Elsődleges szülői felelősség

A Szolgáltató hangsúlyozza:

- A szülők elsődleges és megkerülhetetlen felelősségét gyermekeik internethasználatának felügyeletében
- Az aktív szülői szerepvállalás fontosságát a digitális nevelésben
- A technológiai eszközök kiegészítő, de nem helyettesítő szerepét
- A családi értékek és szabályok digitális térbe való kiterjesztésének szükségességét

14.1.4.2. Ajánlott szülői gyakorlatok

Preventív intézkedések:

- Közös internetezés kisebb gyermekekkel (12 év alatt)
- Világos és érthető internethasználati szabályok kialakítása
- Rendszeres, nem ellenőrző jellegű beszélgetések az online tapasztalatokról
- Biztonságos jelszóhasználat és digitális identitás védelem tanítása

- Online barátságok és ismeretségek kérdésének nyílt megbeszélése

Folyamatos felügyelet:

- Aktív figyelemmel kísérés a gyermek online aktivitásaira
- Gyanús viselkedés vagy változások észlelése esetén azonnali beavatkozás
- Digitális lábnyom tudatosítása és felelős online magatartás példamutatása
- Cyberbullying és online zaklatás jelzéseinek felismerése

14.1.4.3. GDPR és gyermekek adatainak védelme

Különleges védelem: A **GDPR 8. cikke** alapján 16 év alatti gyermekek esetén különös védelem szükséges. Az adatkezelési szabályokat részletesen az **5. számú melléklet** (Adatvédelmi szabályzat) tartalmazza.

Szülői hozzájárulás:

- 16 év alatti gyermekek online szolgáltatásainak használatához szülői beleegyezés szükséges
- Hozzájárulás visszavonásának lehetősége
- Gyermekek adatainak törlési jogának erősített védelme

14.1.5. Információforrások és támogatási rendszerek

14.1.5.1. Hivatalos információs források

Nemzeti szintű kezdeményezések:

- **Saferinternet.hu** - Biztonságos internethasználat nemzeti programja
- **NMHH Gyermekbarát Internet Program** - Hatósági kezdeményezés
- **NMHH kiskorúak védelme oldala** - Szakmai tájékoztatás és útmutatók
- **Digitális Jólét Program** - Kormányzati digitális kompetenciafejlesztés

Európai uniós és nemzetközi források:

- **EU Kids Online kutatások** - Európai kutatási eredmények és trendek
- **Safer Internet Day** - Éves nemzetközi kampány
- **Internet Hotline Providers** - Bejelentési és segítségnyújtási hálózat
- **INHOPE** - Nemzetközi együttműködési platform

14.1.5.2. Segélyvonalak és krízisintervenciós szolgáltatások

24 órás segélyvonalak:

- **Kék Vonal Gyermekjogi Alapítvány:** 116-111 (ingyenes, 24 órás)
- **NANE Segélyvonal:** Nők és lányok számára specializált segítségnyújtás
- **Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány:** Gyermekek jogainak védelme és támogatás
- **Telefon Lelki Elsősegély:** 06-80-820-111 (krízishelyzetekben)

Online tanácsadás:

- Chat-alapú segítségnyújtás
- E-mail tanácsadás
- Anonim bejelentési lehetőségek
- Peer-to-peer támogatási csoportok

14.1.6. Részletes technikai megoldások és implementáció

14.1.6.1. Router szintű szűrési technológiák

Nyílt forráskódú megoldások:

- **OpenWrt alapú egyedi firmware:** Haladó felhasználók számára testreszabható megoldás
- **Pi-hole DNS blokkolás:** Raspberry Pi alapú hálózati szintű hirdetés- és tartalomblokkolás
- **pfSense családi csomag:** Professzionális tűzfal és szűrési képességek

Kereskedelmi router megoldások:

- **ASUS AiProtection family felügyelet:** Trend Micro alapú védelmi rendszer
- **Netgear Armor:** Bitdefender integrációval
- **Linksys Smart Wi-Fi eszközök:** Beépített szülői felügyeleti funkciók

14.1.6.2. Operációs rendszer-specifikus védelmi megoldások

Microsoft Windows ökoszisztéma:

- **Windows Family Safety:** Központosított családkezelés Microsoft-fiókokkal
- **Xbox Live szülői felügyelet:** Gaming platformok védelme
- **Microsoft Store korhatár-beállítások:** Alkalmazás és tartalom szűrés

Apple ökoszisztéma:

- **Családi megosztás (Family Sharing):** Integrált gyermekfelügyelet
- **Tartalom és adatvédelem korlátozások:** Rendszerszintű védelem
- **App Store szülői felügyelet:** Alkalmazás letöltések és vásárlások kontrollálása

Google/Android platform:

- **Family Link szülői felügyelet:** Átfogó eszközkezelés
- **Google Play korhatár-szűrők:** Alkalmazás és média tartalom védelem
- **YouTube Kids:** Gyermekbarát video platform

14.1.6.3. Böngésző és alkalmazás szintű védelmi megoldások

Webböngésző bővítmények:

- **uBlock Origin:** Hirdetés- és nyomkövetés-blokkolás
- **Web of Trust (WOT):** Közösségi alapú webhely-értékelés
- **Parental Control kiegészítők:** Böngésző-specifikus védelmi eszközök

14.1.7. Jogszabályi háttér és szabályozási környezet

14.1.7.1. Alapvető jogszabályi keretek

Magyar nemzeti jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **2010. évi CLXXXV. törvény** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról (Mttv.)
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- **2013. évi V. törvény** (Polgári Törvénykönyv) - személyiségi jogok védelme

NMHH rendeletek:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti szolgálatról
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről

14.1.7.2. Európai uniós jogszabályi környezet

Alaprendeletek és irányelvek:

- **EU 2016/679 rendelet (GDPR)** - különös tekintettel a 8. cikkre (gyermekvédelem)
- **2018/1972/EU irányelv** (Európai elektronikus hírközlési kódex)
- **2000/31/EK irányelv** (E-kereskedelmi irányelv)

14.1.7.3. Szolgáltatói kötelezettségek és felelősség

Tájékoztatási kötelezettségek:

- Védelmi lehetőségekről történő átfogó tájékoztatás
- Szűrőszolgáltatások elérhetőségének biztosítása kérésre
- Kiskorúak számára káros tartalmak jelzési lehetőségeinek fenntartása
- Folyamatos oktatási és tudatosságnövelő tevékenységek

Együttműködési kötelezettségek:

- Hatóságokkal való együttműködés (NMHH, NAIH, rendőrség)
- Nemzetközi szervezetekkel való koordináció
- Civil szervezetek és szakmai testületek támogatása
- Oktatási intézményekkel való partnerség

14.1.8. Bejelentési és panaszkezelési rendszerek

14.1.8.1. Káros tartalmak bejelentésének módjai

Közvetlen szolgáltatói bejelentés:

- **E-mail:** info@jasznet.hu (tárgy: "KÁROS TARTALOM BEJELENTÉS")
- **Telefon:** +36 70 233 3396 (munkaidőben: hétfő-péntek 10:00-16:00)
- **Online bejelentő felület:** Szolgáltató honlapján elérhető űrlap

Nemzeti és nemzetközi bejelentési csatornák:

- **Internet Hotline Providers** - Nemzeti bejelentő központ
- **NMHH bejelentési rendszer** - Hatósági panaszkezelés
- **INHOPE hálózat** - Nemzetközi együttműködési platform

14.1.8.2. Bejelentések tartalmi követelményei

Kötelező információk:

- Konkrét URL címek vagy elérési útvonalak megjelölése
- Káros tartalom rövid, objektív leírása
- Kiskorúra gyakorolt potenciális hatás indoklása
- Bejelentő elérhetőségei (opcionális, de ajánlott)

Opcionális kiegészítő információk:

- Képernyőmentések vagy dokumentáció
- Időbélyeg és hozzáférési körülmények
- Egyéb releváns kontextuális információk

14.1.8.3. Bejelentések kezelésének eljárása

Szolgáltatói válaszidők:

- **Bejelentés nyugtázása:** 24 órán belül

- **Előzetes vizsgálat:** 72 órán belül
- **Részletes kivizsgálás:** 15 munkanapon belül
- **Intézkedés és visszajelzés:** 30 napon belül

Eljárási garanciák:

- Objektív és pártatlan vizsgálat
- Szakértői konzultáció szükség esetén
- Átlátható és dokumentált folyamat
- Panaszosi jogorvoslati lehetőségek

14.1.9. Oktatási programok és tudatosságnövelő tevékenységek**14.1.9.1. Szolgáltatói oktatási kezdeményezések****Iskolai programok támogatása:**

- Internet-biztonsági előadások finanszírozása
- Oktatási anyagok és eszközök biztosítása
- Pedagógus-továbbképzések szponzorálása
- Diák-versenyeken való részvétel támogatása

Szülői tájékoztató programok:

- Rendszeres szülői est szervezés
- Online webinárok és képzések
- Információs kiadványok készítése
- Gyakorlati útmutatók biztosítása

14.1.9.2. Partnerségek és együttműködések**Oktatási intézményekkel:**

- Általános és középiskolákkal való együttműködési megállapodások
- Felsőoktatási kutatási projektek támogatása
- Szakképzési programok fejlesztése

Civil szervezetekkel:

- Gyermekjogi alapítványokkal való partnerség
- Szülői szervezetek támogatása
- Szakmai civil szervezetek együttműködése

14.1.9.3. Digitális kompetenciafejlesztés**Készségfejlesztési programok:**

- **Digitális írástudás alapjai:** Alapvető számítógépes és internet használati készségek
- **Kritikus gondolkodás online:** Információk hitelességének értékelése
- **Digitális lábnyom tudatossága:** Online tevékenységek hosszú távú következményei
- **Cyber-biztonság alapjai:** Jelszókezelés, adatvédelem, magánszféra védelme

14.1.10. Monitoring és hatékonyságmérés**14.1.10.1. Szolgáltatási hatékonyság mérése****Kulcsteljesítmény-mutatók (KPI-k):**

- Szűrési rendszerek pontossága és hatékonysága
- Hamis pozitív esetek számának minimalizálása
- Felhasználói elégedettség mérése
- Bejelentések kezelésének gyorsasága

Folyamatos fejlesztés:

- Rendszeres felhasználói visszajelzések gyűjtése
- Technológiai újítások beépítése
- Nemzetközi best practice-ek adaptálása

14.1.10.2. Beszámolási kötelezettségek

Belső jelentések:

- Negyedéves hatékonysági jelentések
- Éves átfogó értékelések
- Incidenskezelési statisztikák

Külső beszámolók:

- NMHH felé történő rendszeres jelentéstétel
- Transzparencia jelentések közzététele
- Társadalmi felelősségvállalási beszámolók

14.2. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások

14.2.1. Alkalmazandó jogszabályok

Elsődleges jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **2010. évi CLXXXV. törvény** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
- **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete** (GDPR)
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról

NMHH rendeletek:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti szolgálatról
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről

14.2.2. Kapcsolódó dokumentumok

ÁSZF mellékletek:

- **5. számú melléklet:** Adatvédelmi szabályzat (gyermekek adatainak különös védelme)
- **6. számú melléklet:** Hálózathasználati irányelvek (tiltott tevékenységek)
- **1. számú melléklet:** Ügyfélszolgálat elérhetőségei (segítségnyújtás)
- **8. számú melléklet:** Panaszkezelési űrlapok

Kapcsolódó fejezetek:

- **5. fejezet:** Szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése
- **10. fejezet:** Adatkezelés, adatbiztonság
- **13. fejezet:** Előfizető egyéb kötelezettségei

14.2.3. Értelmezési szabályok és jogszabályváltozások

14.2.3.1. Jogszabályi hierarchia

Eltérés esetén alkalmazandó sorrend:

1. Magyar alkotmányos rendelkezések
2. Európai uniós rendeletek (GDPR)
3. Magyar törvények
4. NMHH rendeletek
5. Hatósági döntések és iránymutatások
6. Jelen ÁSZF rendelkezései

14.2.3.2. Jogszabályváltozások automatikus alkalmazása

Változások kezelése: Jogszabályváltozás esetén az új rendelkezések automatikusan érvényesülnek. A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket a jelentős változásokról a **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** szerinti értesítési kötelezettség keretében.

Kapcsolódó mellékletek és fejezetek:

- **5. számú melléklet:** Adatvédelmi szabályzat és gyermekek adatainak védelme
- **6. számú melléklet:** Hálózathasználati irányelvek és tiltott tevékenységek
- **1. számú melléklet:** Ügyfélszolgálat elérhetőségei segítségnyújtásért
- **8. számú melléklet:** Panaszkezelési űrlapok

Kapcsolódó jogszabályok és rendeletek:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet előfizetői szerződésekről
- 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet ügyeleti szolgálatról
- EU 2016/679 rendelet (GDPR) - 8. cikk (gyermekek védelme)
- 2010. évi CLXXXV. törvény médiaszolgáltatásokról
- 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szolgáltatásminőségről

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

15. MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS

15.1. Szolgáltatás alkalmazhatóságának hiánya

15.1.1. "Nem értelmezhető" fejezet magyarázata

Az ÁSZF tárgyát képező elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában a műsorterjesztési szolgáltatás nem értelmezhető és nem alkalmazható.

Szolgáltatás körének meghatározása: A RDI Kreatív Stúdió Kft. (JászNet) kizárólag internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt, amely nem tartalmaz műsorterjesztési elemeket.

15.1.2. Jogszabályi háttér és meghatározások

15.1.2.1. Műsorterjesztési szolgáltatás fogalma

Jogszabályi definíció: A **2010. évi CLXXXV. törvény** (Mttv.) szerint műsorterjesztési szolgáltatás olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely médiaszolgáltatások és kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások műsorterjesztési hálózaton történő továbbítására irányul.

Nem nyújtott szolgáltatások:

- Televíziós csatornák terjesztése
- Rádiós műsorok továbbítása
- Lineáris médiaszolgáltatások
- Interaktív televíziós szolgáltatások
- Video on Demand (VoD) szolgáltatások

15.1.2.2. Internet-hozzáférés és műsorterjesztés elhatárolása

Internet-hozzáférési szolgáltatás jellemzői:

- Nyílt internet-hozzáférés biztosítása
- Felhasználó által választott tartalmak elérése
- Nem előre összeállított műsorstruktúra
- Technikai hozzáférés biztosítása weboldalakhoz és online szolgáltatásokhoz

Műsorterjesztési szolgáltatás jellemzői:

- Előre összeállított műsorcsatornák terjesztése
- Lineáris műsorszolgáltatás
- Médiaszolgáltatók tartalmainak továbbítása
- Szabályozott műsorterjesztési környezet

15.1.3. Szabályozási különbségek

15.1.3.1. Eltérő jogszabályi környezet

Internet-hozzáférésre vonatkozó jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az előfizetői szerződések szabályairól
- **EU 2015/2120 rendelet** (TSM rendelet) a nyílt internet-hozzáférésről

Műsorterjesztésre vonatkozó jogszabályok:

- **2010. évi CLXXXV. törvény** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
- **Műsorterjesztési szabályozás** (NMHH hatáskör)
- **Médiatanács döntések** és iránymutatások

15.1.3.2. Hatósági felügyelet eltérései

Internet-hozzáférés felügyelete:

- **NMHH Hivatal** elektronikus hírközlési jogosultsága alapján
- Hírközlési szolgáltatói bejelentés alapján
- Elektronikus hírközlési szabályozás keretében

Műsorterjesztés felügyelete:

- **NMHH Médiatanács** médiaszolgáltatási jogosultsága alapján

- Médiaszolgáltatási szerződések és engedélyek alapján
- Médiajogi szabályozás keretében

15.2. Az internet-hozzáférés szolgáltatás tartalmi korlátozásai

15.2.1. Szolgáltatói felelősség korlátozása

15.2.1.1. Tartalmi felelősség hiánya

Szolgáltató nem felelős: A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során nem felelős az előfizetők által elért tartalmakért, különösen:

- Weboldalak tartalma
- Online videó és audio tartalmak
- Közösségi média platformok tartalmi
- File sharing hálózatok anyagai
- Email és instant messaging tartalmak

15.2.1.2. Közvetítő szolgáltatói státusz

Jogszabályi alap: A **2001. évi CVIII. törvény** alapján a Szolgáltató közvetítő szolgáltatónak minősül, amely:

- Pusztán technikai hozzáférést biztosít
- Nem választja ki és nem módosítja a továbbított információkat
- Nem szűri előzetesen a tartalmat
- Értesítés-eltávolítási eljárás keretében működik közre

15.2.2. Nyílt internet-hozzáférés elvei

15.2.2.1. Hálózatsemlegesség

TSM rendelet alapelvei: A **2015/2120/EU rendelet** alapján a Szolgáltató biztosítja:

- Egyenlő bánásmódot minden internetes forgalommal
- Nem blokkolja vagy lassítja le a legális tartalmakat
- Nem részesít előnyben bizonyos szolgáltatásokat vagy alkalmazásokat
- Átlátható forgalommenedzselési gyakorlatot alkalmaz

15.2.2.2. Forgalommenedzselés korlátai

Megengedett forgalommenedzselési intézkedések:

- Hálózati túlterhelés megelőzése
- Hálózati integritás és biztonság védelme
- Jogellenesség elhárítása megakadályozása
- Minőség-differenciált szolgáltatások (kérésre)

Tiltott gyakorlatok:

- Tartalom-alapú szelektív lassítás vagy blokkolás
- Kereskedelmi megfontolások alapú prioritizálás
- Előfizetők internetes élményének indokolatlan korlátozása

15.2.3. Jogellenes tartalmak kezelése

15.2.3.1. Értesítés-eltávolítási eljárás

Notice and Takedown mechanizmus:

- Jogosult fél írásos értesítése alapján
- Tisztességes eljárás biztosítása
- Ellenértesítési lehetőség (notice and notice)
- Átlátható és dokumentált folyamat

Bejelentési kötelezettségek: A részletes eljárást a **6. számú melléklet** (Hálózathasználati irányelvek) és a **14. fejezet** (Kiskorúak védelme) tartalmazza.

15.3. IPTV és streaming szolgáltatások támogatása

15.3.1. Over-The-Top (OTT) szolgáltatások

15.3.1.1. Technikai támogatás

Támogatott OTT szolgáltatások: A Szolgáltató internet-hozzáférése alkalmas az alábbi szolgáltatások igénybevételére:

- **Netflix, Disney+, HBO Max** - streaming platformok
- **YouTube, Twitch** - videómegosztó és streaming szolgáltatások
- **Spotify, Apple Music** - zenestreaming szolgáltatások
- **IPTV szolgáltatók** - harmadik fél által nyújtott

15.3.1.2. Minőségbiztosítás streaming szolgáltatásokhoz

Technikai paraméterek:

- **4K Ultra HD streaming:** minimum 25 Mbps ajánlott sebesség
- **Full HD (1080p):** minimum 5 Mbps ajánlott sebesség
- **HD (720p):** minimum 3 Mbps ajánlott sebesség
- **Standard felbontás:** minimum 1 Mbps ajánlott sebesség

Szolgáltatói garancia: A Szolgáltató nem garantálja konkrét OTT szolgáltatások működését, de biztosítja az internetkapcsolat minőségét a **3. számú mellékletben** meghatározott paraméterek szerint.

15.3.2. Harmadik fél IPTV szolgáltatásai

15.3.2.1. Független IPTV szolgáltatók

Támogatott technológiák:

- **Multicast IPTV** - hálózati optimalizálással
- **Unicast streaming** - egyedi adatfolyamokkal
- **Hibrid szolgáltatások** - internet és broadcast kombinációja

Felelősségek elhatárolása:

- **Szolgáltató felelőssége:** Internetkapcsolat minősége és stabilitása
- **IPTV szolgáltató felelőssége:** Műsortartalom, licencek, ügyfélszolgálat
- **Előfizető felelőssége:** Megfelelő végberendezések biztosítása

15.4. Jövőbeli szolgáltatás-fejlesztések

15.4.1. Lehetséges szolgáltatásbővítések

15.4.1.1. Szolgáltatásfejlesztési irányok

Tervezett fejlesztések: A Szolgáltató folyamatosan vizsgálja a szolgáltatásportfólió bővítésének lehetőségeit:

- **CDN (Content Delivery Network)** szolgáltatások
- **Edge computing** megoldások streaming optimalizáláshoz
- **QoS (Quality of Service)** differenciált szolgáltatások
- **Többcsatornós internetkapcsolat** redundancia biztosítására

15.4.1.2. Jogszabályi változások követése

Szabályozási monitoring:

- **EU Digital Services Act** implementációjának követése
- **NMHH rendeletmódosítások** figyelemmel kísérése
- **Média jogi változások** releváns részeinek monitorozása
- **Technológiai standardok** fejlődésének követése

15.4.2. Előfizetői igényfelmérés

15.4.2.1. Piackutatási tevékenység

Igyényfelmérési módszerek:

- Rendszeres előfizetői elégedettségi felmérések
- Online kérdőívek és visszajelzések
- Ügyfélszolgálati visszajelzések elemzése
- Piaci trendek és versenytársak szolgáltatásainak vizsgálata

Fejlesztési döntések: A szolgáltatásbővítési döntések az alábbi szempontok alapján születnek:

- **Előfizetői igények** és visszajelzések
- **Technikai megvalósíthatóság** és hálózati kapacitás
- **Jogi és szabályozási környezet** változásai
- **Üzleti modell** fenntarthatósága

15.5. Jogszabályi megfelelés és hivatkozások

15.5.1. Alkalmazandó jogszabályok

15.5.1.1. Elsődleges jogszabályok

Elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2120 rendelete** (TSM rendelet)
- **2001. évi CVIII. törvény** az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról

Adatvédelmi jogszabályok:

- **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete** (GDPR)

- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról

NMHH rendeletek:

- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti szolgálatról
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről

15.5.1.2. Médiajogi háttér (referenciaként)

Műsorterjesztésre vonatkozó jogszabályok (informatív jelleggel):

- **2010. évi CLXXXV. törvény** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
- **NMHH Médiatanács határozatok** műsorterjesztési kérdésekben
- **Szerzői jogi szabályozás** médiatartalmak vonatkozásában

15.5.2. Kapcsolódó dokumentumok

15.5.2.1. ÁSZF mellékletek

Releváns mellékletek:

- **3. számú melléklet:** Szolgáltatásminőségi mutatók (streaming támogatáshoz)
- **6. számú melléklet:** Hálózathasználati irányelvek (tartalmi korlátozások)
- **5. számú melléklet:** Adatvédelmi szabályzat (streaming és tartalomfogyasztás)
- **14. fejezet:** Kiskorúak védelme (tartalom-szűrési lehetőségek)

15.5.2.2. Kapcsolódó fejezetek

ÁSZF kapcsolódó fejezetek:

- **3. fejezet:** A szolgáltatás jellemzői és műszaki feltételei
- **4. fejezet:** Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei
- **5. fejezet:** Szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése
- **13. fejezet:** Előfizető egyéb kötelezettségei (hálózathasználat)

15.5.3. Értelmezési szabályok

15.5.3.1. Jogszabályi hierarchia

Eltérés esetén alkalmazandó sorrend:

1. **Alkotmányos rendelkezések** és alapjogok
2. **Európai uniós rendeletek** (TSM rendelet, GDPR)
3. **Magyar törvények** (Eht., Mttv., elektronikus kereskedelmi törvény)
4. **NMHH rendeletek** és hatósági döntések
5. **Jelen ÁSZF rendelkezései**

15.5.3.2. Szolgáltatás-specifikus értelmezés

Előfizetői jogok védelme: A műsorterjesztési szolgáltatás hiánya nem jelenti az előfizetői jogok korlátozását:

- **Szabad tartalomválasztás** internetes környezetben
- **Nyílt hozzáférés** minden legális tartalomhoz
- **Hálózatszemlegesség** elvének betartása
- **Adatvédelmi jogok** teljes körű érvényesítése

15.5.3.3. Jövőbeli jogszabályváltozások

Automatikus alkalmazás: Jogszabályváltozás esetén az új rendelkezések automatikusan érvényesülnek. A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket a jelentős változásokról a **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** szerinti értesítési kötelezettség keretében.

Szolgáltatás-specifikus változások: Ha jövőbeli jogszabályváltozások lehetővé teszik vagy előírják a műsorterjesztési szolgáltatások nyújtását, a Szolgáltató:

- **Előzetesen tájékoztatja** az előfizetőket a változásokról
- **Módosítja** az ÁSZF releváns rendelkezéseit
- **Biztosítja** a jogszabályi megfelelést
- **Tiszteletben tartja** az előfizetői jogokat és választási lehetőségeket

ÖSSZEFOGLALÁS:

1. **"Nem értelmezhető" jelleg indokolása** - Tiszta szolgáltatás-elhatárolás
2. **Jogszabályi környezet magyarázata** - Műsorterjesztés vs. internet-hozzáférés
3. **Technikai támogatás** - OTT és streaming szolgáltatások
4. **Jövőbeli fejlesztési lehetőségek** - Szolgáltatásbővítés opciói
5. **Teljes jogszabályi megfelelés** - 2025-ös szabályozási környezet

Kapcsolódó mellékletek és fejezetek:

- **3. számú melléklet:** Szolgáltatásminőségi mutatók
- **6. számú melléklet:** Hálózathasználati irányelvek
- **5. számú melléklet:** Adatvédelmi szabályzat
- **14. fejezet:** Kiskorúak védelme

Kapcsolódó jogszabályok:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról (referenciaként)
- EU 2015/2120 rendelet (TSM rendelet - hálózatsemlegesség)
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet előfizetői szerződésekről
- 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet ügyeleti szolgálatról

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

16. FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ FELHASZNÁLÓK TÁMOGATÁSA

16.1. Elérhető szolgáltatások és eszközök

16.1.1. Akadálymentesítési kötelezettség

A Szolgáltató elkötelezett amellett, hogy szolgáltatásai mindenki számára elérhetőek legyenek, beleértve a fogyatékoassággal élő felhasználókat is.

Alapvető elvek:

- Egyenlő hozzáférés biztosítása
- Ésszerű alkalmazkodás
- Segítő technológiák támogatása
- Folyamatos fejlesztés

16.1.2. Technikai akadálymentesítés

Webes hozzáférhetőség:

- WCAG 2.1 irányelvek követése
- Képernyőolvasók támogatása
- Kontrasztos megjelenítés
- Billentyűzetes navigáció

Ügyfélszolgálati felületek:

- Nagy betűméretű dokumentumok
- Egyszerű nyelvezet használata
- Vizuális és auditív segédeszközök
- Többcsatornás kommunikáció

16.2. Speciális ügyfélszolgálati lehetőségek

16.2.1. Egyedi igények kiszolgálása

Kommunikációs nehézségek esetén:

- Hosszabb beszélgetési idő biztosítása
- Írásbeli kommunikáció előnyben részesítése
- Segítő személyek bevonásának lehetősége
- Türelmes, segítőkész hozzáállás

Mozgáskorlátozottság esetén:

- Helyszíni ügyfélszolgálat igény szerint
- Online ügyintézési lehetőségek bővítése
- Telefonos ügyintézés prioritása
- Akadálymentes ügyfélszolgálati környezet

16.2.2. Speciális szolgáltatások

Látássérült felhasználók számára:

- Nagyméretű dokumentumok készítése
- Beszéd alapú ügyfélszolgálat
- Braille írásos dokumentumok (kérésre)
- Hangalapú tájékoztatás

Hallássérült felhasználók számára:

- Írásbeli kommunikáció biztosítása
- E-mail alapú ügyfélszolgálat
- SMS értesítések
- Videóhívás lehetősége (jelnyelvi tolmács esetén)

16.3. Aktuális információk elérhetősége

16.3.1. Tájékoztatási módok

Többcsatornás információátadás:

- Honlapon dedikált akadálymentességi oldal
- Telefonos tájékoztatás
- E-mail alapú információszolgáltatás
- Postai levelezés lehetősége

16.3.2. Kapcsolattartó személy

Akadálymentességi referens:

- **Név:** Mákszem Béla
- **Telefon:** +36 70 233 3396
- **E-mail:** info@jasznet.hu
- **Feladatkör:** Fogyatékossgal élő ügyfelek támogatása, egyedi igények koordinálása

16.3.3. Folyamatos fejlesztés

Visszajelzések fogadása:

- Akadálymentességi kihívások bejelentése
- Fejlesztési javaslatok fogadása
- Rendszeres konzultációk
- Érintetti szervezetekkel való együttműködés

Fejlesztési irányok:

- Technológiai újítások követése
- Jogsabályi változások átvezetése
- Nemzetközi best practice-ek adaptálása
- Munkatársi képzések szervezése

16.3.4. Jogsabályi háttér és megfelelés

Alkalmazandó jogsabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (akadálymentességi kötelezettségek)
- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti rendszerről
- **1998. évi XXVI. törvény** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- **2013. évi V. törvény** (Ptk.) egyenlő bánásmód elvei

EU jogsabályok:

- **EU 2019/882 irányelv** (európai akadálymentességi törvény)
- **WCAG 2.1 irányelvek** (web akadálymentesség nemzetközi szabványa)
- **UN CRPD** (ENSZ fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény)

Megefelelési kötelezettségek:

- Akadálymentes szolgáltatásnyújtás biztosítása
- Ésszerű alkalmazkodás elvének követése
- Egyenlő hozzáférés garntálása
- Folyamatos fejlesztési kötelezettség

*Utolsó módosítás: 2025. január 1.
Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.
Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató*

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Ügyfélszolgálat elérhetőségei

GYORS REFERENCIA - ALAPADATOK

FONTOS: Részletes hibabejelentési és panaszkezelési eljárások az ÁSZF 6. fejezetében találhatók!

1. KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

RDI Kreatív Stúdió Kft. (JászNet)

Cím: 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Telefonszám: +36 21 2000 122/1 mellék

E-mail: info@jasznet.hu

Nyitvatartás:

- **Hétfő - Péntek:** 10:00 - 16:00 (csak munkanapokon)
 - **Szombat, vasárnap és ünnepnapokon:** zárva
-

2. SÜRGŐS ELÉRHETŐSÉGEK

Hibabejelentés: ÁSZF 6.1. fejezet szerint (lásd részletes útmutató)

Sürgős problémák esetén:

- **Telefon:** +36 21 2000 122/1 mellék (24/7 üzenetrögzítő)
 - **E-mail:** info@jasznet.hu (tárgy: "SÜRGŐS HIBA")
-

3. SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS

Előzetes időpont-egyeztetés szükséges!

- Lehetséges, hogy terepmunkán vagy kiépítésen dolgozunk
- Időpontfoglalás: +36 21 2000 122/1 mellék
- Munkanapokon 10:00-16:00 között

Személyesen intézhető ügyek:

- Szerződéskötés
 - Szerződés felmondása
 - Eszközök átvétele/visszavétele
 - Komplex módosítások
-

4. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS

E-mail prioritás tárgy szerint:

- **"HIBA"** - hibabejelentések
- **"PANASZ"** - panaszkezelés
- **"SZAMLA"** - számlázási kérdések
- **"SZERZODES"** - szerződéssel kapcsolatos ügyek

Válaszidő:

- **Munkanapokon:** 48 órán belül
- **Hétvégén beérkezett üzenetek:** következő munkanapon

Idegen nyelvű levelezés:

- Fogadunk bármilyen nyelvű megkeresést
 - Válaszidő: 72 óra (fordítási idő miatt)
-

5. ÍRÁSOS MEGKERESÉSEK

Postai cím:

RDI Kreatív Stúdió Kft.
5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Ügyintézési határidők:

- **Egyszerű ügyek:** 8 nap
 - **Összetett ügyek:** 15 nap
 - **Panaszok:** 30 nap (jogsabály szerint)
-

6. VEZETŐSÉGI ELÉRHETŐSÉG

Ügyvezető igazgató: Mákszem Béla

Telefon: +36 70 233 3396

E-mail: info@jasznet.hu (tárgy: "BELA MAKSZEM")

Adatvédelmi tisztviselő: Mákszem Béla

E-mail: info@jasznet.hu (tárgy: "ADATVEDELEM")

7. SZOLGÁLTATÓI ADATOK

Céggjegyzékszám: 05-09-017766

Adószám: 22896454-2-16

Elektronikus hírközlési szolgáltatási engedély: 1331-E

Engedélyező hatóság: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

8. ONLINE ELÉRHETŐSÉGEK

Honlap: www.jasznet.hu

Ügyfélkapu: www.jasznet.hu főoldalon
(csak belső hálózatról érhető el)

Közösségi média:

<https://www.facebook.com/jasznet.rdi>

Hibabejelentő portál:

<https://support.jasznet.hu> (ha elérhető)

9. BANKI ADATOK

Bankszámlaszám: 69400214-10201013-00000000

FONTOS TUDNIVALÓK

1. **Szolgáltató kategória:** 1000 előfizető alatti elektronikus hírközlési szolgáltató
 2. **Minden megkeresésre válaszolunk** a megadott határidőkön belül
 3. **Sürgős esetekben** kérjük jelezze az üzenet sürgősségét
 4. **Munkaidőn kívül** az üzenetrögzítőre bátran jelentse be problémáját
 5. **SMS és MMS üzenetek** fogadása NEM lehetséges a központi számra
-

RÉSZLETES ELJÁRÁSOK

- **Hibabejelentés és hibaelhárítás:** ÁSZF 6.1. fejezet
 - **Panaszkezelés:** ÁSZF 6.3. fejezet
 - **Jogviták rendezése:** ÁSZF 6.4. fejezet
 - **Díjak és kötbérek:** ÁSZF 4. számú melléklet
-

Ez a melléklet a szolgáltató ÁSZF-jének szerves részét képezi és annak hatályával egyidejűleg lép hatályba.

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Készítette: RDI Kreatív Stúdió Kft.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEK

Jelen melléklet az Általános Szerződési Feltételek szerves részét képezi

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 Melléklet célja

Ez a melléklet részletesen tartalmazza az előfizetők számára rendelkezésre álló felszámhlási és jogorvoslati lehetőségeket, valamint az ezzel kapcsolatos eljárásokat.

1.2 Alkalmazási kör

A melléklet minden előfizetőre vonatkozik, függetlenül a szerződés típusától és időtartamától.

2. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

2.1 Panasz benyújtása

Panasz benyújtásának módjai:

- **Személyesen:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
- **Telefonon:** +36 21 2000 122/1 mellék (H-P: 10-16)
- **E-mailben:** info@jasznet.hu (tárgy: "PANASZ")
- **Postai úton:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Nyitvatartás:

- **Hétfő-Péntek:** 10:00 - 16:00
- **Szombat-Vasárnap:** zárva
- **Ünnepnapokon:** zárva

2.2 Panasz tartalmi követelményei

Kötelező elemek:

- Panaszos neve és elérhetősége
- Ügyfélszám (ha van)
- Panasz tárgya és részletes leírása
- Kért intézkedés megjelölése
- Dátum és aláírás (írásbeli panasz esetén)

2.3 Panaszkezelési határidők

Általános határidő:

- **30 nap** a panasz beérkezésétől számítva
- Összetett ügyek esetén **60 nap** (előzetes tájékoztatással)

Válaszadás módja:

- Ugyanolyan módon, ahogyan a panasz érkezett
- Írásbeli válasz minden esetben
- Elektronikus úton csak az előfizető kifejezett kérésére

2.4 Panaszkezelés eredménye

A válasz tartalma:

- Panasz kivizsgálásának eredménye
 - Megtett intézkedések ismertetése
 - Jogorvoslati lehetőségek tájékoztatása
 - Békéltető testületi eljárás lehetősége
-

3. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS

3.1 Illetékes békéltető testület

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

- **Cím:** 5000 Szolnok, Verseghy park 8., III. emelet (305–306. szoba)
- **Telefon:** +36 56 510 610
- **E-mail:** kamara@jnszmkik.hu

3.2 Eljárás kezdeményezése

Feltételek:

- Előzetes panaszkezelési eljárás lezárása
- 50.000 Ft alatti vitás összeg (fogyasztói ügyek esetén)
- Írásbeli kérelem benyújtása

Kérelem tartalma:

- Felek adatai
- Vita tárgya és álláspontok
- Kért döntés megjelölése
- Mellékelt dokumentumok listája

3.3 Eljárási költségek

Díjmentes eljárás:

- Békéltető testületi eljárás díjmentes
 - Saját képviselési költségek a feleket terhelik
 - Bizonyítási költségek az indítvánnyal arányosan
-

4. BÍRÓSÁGI JOGORVOSLAT

4.1 Illetékes bíróságok

Általános illetékesség:

- **Jászberényi Járási Bíróság**
- **Cím:** 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 33.
- **Telefon:** +36 57 406 950

Fogyasztói ügyek esetén:

- **Előfizető lakóhelye** szerinti járási bíróság
- **Szolgáltató székhelye** szerinti bíróság (előfizető választása szerint)

4.2 Perindítás feltételei

Előzetes kötelezettségek:

- Békéltető testületi eljárás eredménytelen lezárása VAGY
- Békéltető testület illetékességének hiánya VAGY
- 30 napos várakozási idő eltelte panaszkezelés után

4.3 Elévülési határidők

Igényérvényesítési határidők:

- **Szolgáltatási díjakkal kapcsolatos igények:** 1 év
 - **Kötbér és kártérítési igények:** 5 év
 - **Fogyasztóvédelmi igények:** 2 év
-

5. HATÓSÁGI ELJÁRÁSOK

5.1 NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság)

Elektronikus hírközlési hatóság:

- **Cím:** 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
- **Ügyfélszolgálat:** +36 1 457 7100
- **E-mail:** ugyfelszolgalat@nmhh.hu
- **Honlap:** www.nmhh.hu

Hatósági eljárás tárgya:

- Szolgáltatási minőség problémái
- Számlázási viták
- Szerződéses feltételek jogszerűsége
- Fogyasztóvédelmi kérdések

5.2 Fogyasztóvédelmi hatóság

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

- **Cím:** 5000 Szolnok, Kossuth Lajos út 2.
- **Telefon:** +36 56 795 300
- **E-mail:** kozigazgatasi@jnsz.gov.hu

Eljárás tárgya:

- Fogyasztói jogok megsértése
 - Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat
 - Szerződési feltételek tisztességtelensége
-

6. EURÓPAI ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

6.1 ODR platform elérhetősége

Online Dispute Resolution:

- **Honlap:** <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- **Nyelv:** Magyar és EU nyelvek
- **Szolgáltatás:** Ingyenes

6.2 Alkalmazási kör

Online vásárlások esetén:

- Szerződéskötés elektronikus úton történt
 - EU-s fogyasztók számára
 - Alternatív vitarendezés
-

7. PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS STATISZTIKÁK

7.1 Nyilvántartási kötelezettség

Szolgáltató kötelezettsége:

- Minden panasz rögzítése
- Kezelési folyamat dokumentálása
- Statisztikai adatok vezetése

7.2 Panaszstatisztikák közzététele

Éves jelentés tartalma:

- Panaszok száma kategóriánként
- Átlagos kezelési idő
- Megoldási arány
- Tanulságok és fejlesztések

Közzététel helye:

- Szolgáltató honlapja: www.jasznet.hu
 - Ügyfélszolgálaton betekintés
-

8. KÜLÖNLEGES FELSZÓLAMLÁSI ESETEK

8.1 Fogyatékossággal élő személyek

Speciális eljárás:

- Akadálymentes kommunikáció biztosítása
- Szükség esetén személyes egyeztetés
- Kísérő személlyel való tárgyalás lehetősége

8.2 Nyelvi kisebbségek

Tolmácsolási szolgáltatás:

- Igény esetén tolmács biztosítása
- Költségek a szolgáltatót terhelik

- Előzetes egyeztetés szükséges

8.3 Sürgős esetek

Gyorsított eljárás:

- Szolgáltatáskimaradás esetén
- Egészségkárosodás veszélye
- **48 óras** válaszadási kötelezettség

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

Szolgáltatás minőségi mutatói

FONTOS: Hibabejelentési eljárások részletesen az ÁSZF 6. fejezetében találhatók!
Díjak és kötbérek: ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározva!

1. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

1.1 Alapvető szolgáltatásminőségi mutatók

Az RDI Kreatív Stúdió Kft. mint 1000 előfizető alatti elektronikus hírközlési szolgáltató a következő minőségi célértékeket vállalja:

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Mérési módszer
Új hozzáférési pont létesítési idő	30 nap	Esetek 80%-ában
Hibaelhárítási idő - Lakossági előfizetők	72 óra	Esetek 80%-ában
Hibaelhárítási idő - Üzleti előfizetők	4 óra	Esetek 80%-ában
Díjreklamációk kivizsgálási ideje	30 nap	Esetek 80%-ában
Szolgáltatás éves rendelkezésre állása	95%	Éves szinten
Ügyfélszolgálat elérhetősége	Közvetlen	Telefonközponti várakozás nélkül

1.2 Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Megjegyzés: 1000 előfizető feletti szolgáltatók esetén kötelező, kisebb szolgáltatók esetén önkéntes vállalás

2. MINŐSÉGI MUTATÓK RÉSZLETES MEGHATÁROZÁSA

2.1 Új hozzáférési pont létesítési ideje

Definíció: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáférések esetében az esetek 80%-ában teljesített határidő napokban kifejezve.

Mérés kezdete: Szerződéskötéstől számított idő **Mérés vége:** Szolgáltatás üzembe helyezése **Kivételek:** Harmadik fél hozzájárulását igénylő esetek

2.2 Hibaelhárítási idő

Definíció: A hibabejelentéstől a hiba kijavításáig eltelt idő órákban kifejezve.

Lakossági előfizetők:

- **Célérték:** 72 óra (3 naptári nap)

- **Mérési határok:** Bejelentéstől a javítás befejezéséig

Üzleti előfizetők:

- **Célérték:** 4 óra (munkaidőben)
- **Mérési határok:** Bejelentéstől a javítás befejezéséig

Kivételek:

- Vis maior események
- Harmadik fél érdekkörében keletkezett hibák
- Előfizető érdekkörében keletkezett hibák

2.3 Díjreklamációk kivizsgálási ideje

Definíció: A díjreklamáció beérkezésétől a válaszadásig eltelt idő napokban kifejezve.

Célérték: 30 nap **Mérési módszer:** Esetek 80%-ában teljesítendő

2.4 Szolgáltatás rendelkezésre állása

Definíció: Az éves időszakon belül a szolgáltatás működőképességének aránya.

Célérték: 95% **Számítási módszer:** $(\text{Éves óraszám} - \text{Kiesés órák}) / \text{Éves óraszám} \times 100$

Nem számít bele:

- Tervezett karbantartások (előzetesen bejelentett)
- Vis maior események
- Előfizető érdekkörében keletkezett kimaradások

3. HÁLÓZATI TELJESÍTMÉNYMUTATÓK

3.1 Sávzélesség mutatók

Letöltési sebesség (Download):

- **Mérési módszer:** Kliensoldali TCP mérés
- **Mérési idő:** Csúcsidőben és csúcsidőn kívül
- **Vállalt érték:** Szerződött sebesség minimum 80%-a

Feltöltési sebesség (Upload):

- **Mérési módszer:** Kliensoldali TCP mérés
- **Mérési idő:** Csúcsidőben és csúcsidőn kívül
- **Vállalt érték:** Szerződött sebesség minimum 80%-a

3.2 Késleltetési mutatók

Válaszidő (Latency):

- **Mérési módszer:** ICMP ping
- **Célpont:** 8.8.8.8 (Google DNS)
- **Vállalt érték:** < 50 ms átlagosan

Jitter (Késleltetés ingadozás):

- **Mérési módszer:** UDP alapú mérés
- **Vállalt érték:** < 10 ms

3.3 Csomagvesztés

Packet Loss:

- **Mérési módszer:** ICMP és UDP alapú mérés
 - **Vállalt érték:** < 1% átlagosan
-

4. MÉRÉSI PONTOK ÉS DEFINÍCIÓK

4.1 Előfizetői hozzáférési pont

Definíció: Az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

Jellemzők:

- Fizikai csatlakozási pont
- Szolgáltatás minőségi paraméterek mérési helye
- Felelősségi határ meghatározó pont

4.2 Szolgáltatás igénybevehetőség

Definíció: Az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e.

5. MINŐSÉGI MUTATÓK MONITOROZÁSA

5.1 Mérési időszakok

Havi mérés:

- Hibaelhárítási teljesítmény
- Díjreklamációk kezelése
- Ügyfélszolgálat elérhetősége

Negyedéves mérés:

- Új hozzáférések létesítési ideje
- Szolgáltatás rendelkezésre állása

Éves értékelés:

- Összesített teljesítménymutatók
- Céltértek felülvizsgálata

5.2 Teljesítmény jelentések

Belső jelentések:

- Havi teljesítményjelentés vezetőség számára
- Negyedéves összesítő jelentés
- Éves minőségi jelentés

Külső jelentések:

- Hatósági adatszolgáltatás (kérésre)
- Előfizetői tájékoztatás (honlapon)

Mérési eredmények dokumentálása:

- Minden mérés képernyőképpel dokumentálva
 - Dátum és időbélyeg minden dokumentumon
 - Ügyfél azonosítás és szerződött csomag feltüntetése
 - Interface állapot és forgalmi adatok rögzítése
 - TCP mérési eredmények Tx/Rx irányban
-

6. MINŐSÉGJAVÍTÁSI INTÉZKEDÉSEK

6.1 Célértékek nem teljesítése esetén

Azonnali javító intézkedések:

- Ok-elemzés elvégzése
- Hiányosságok feltárása
- Sürgős javítási munkálatok

Középtávú intézkedések:

- Folyamatok felülvizsgálata
- Erőforrások újraelosztása
- Munkatársak továbbképzése

Hosszútávú intézkedések:

- Rendszerek fejlesztése
- Technológiai korszerűsítés
- Szervezeti változtatások

6.2 Folyamatos fejlesztés

Rendszeres felülvizsgálat:

- Célértékek aktualizálása
- Mérési módszerek finomítása
- Új mutatók bevezetése

Előfizetői visszajelzések:

- Elégedettségi felmérések
 - Panaszok elemzése
 - Fejlesztési javaslatok beépítése
-

7. PROFESSZIONÁLIS MÉRÉSI RENDSZER

7.1 Mikrotik alapú monitorozás

Rendszer komponensek:

- RouterOS alapú központi mérőpontok
- SNMP alapú adatgyűjtés

- Grafikus megjelenítés és riportolás

Mért paraméterek:

- Interface forgalmak (RX/TX)
- CPU és memória kihasználtság
- Hálózati késleltetések
- Szolgáltatás rendelkezésre állás

7.2 BIX Hungary mérési pontok**Külső kapcsolatok monitorozása:**

- Upstream kapcsolatok teljesítménye
- Nemzetközi forgalom minősége
- Peering kapcsolatok stabilitása

7.3 Ügyféloldali mérések**Mérési eszközök:**

- Kliensoldali speedtest alkalmazások
- Ping és traceroute diagnosztika
- Folyamatos monitorozó szoftverek

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

4. SZÁMÚ MELLÉKLET - DÍJSZABÁS

Jelen melléklet az Általános Szerződési Feltételek szerves részét képezi

1. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET

A szolgáltatás a következő településeken és területeken vehető igénybe:

Teljes lefedettséggel rendelkező települések:

- Jászdózsa
- Jászfákóhalma
- Jászárokszállás
- Jászberény
- Jásztelek
- Pusztamonostor
- Atkár
- Adács
- Gyöngyös
- Visznek

Részleges lefedettséggel rendelkező települések (külsőterületek):

- Hatvan (külsőterület)
- Nagyréde (külsőterület)
- Szajol (külsőterület)

Pontos szolgáltatathatóság egyedi elbírálás alapján, a Szolgáltató bázisállomásaihoz való optikai rálátás függvényében.

2. LAKOSSÁGI CSOMAGOK

2.1 Aktuális díjcsomagok (2025.01.01-től rendelhető)

Díjcsomag neve	Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség	Bruttó havi díj
Start	40 Mbps	15 Mbps	30 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	5 Mbps	3.990 Ft
Tempó	80 Mbps	20 Mbps	60 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	4.990 Ft
Sprint	120 Mbps	25 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	15 Mbps	5.990 Ft

Díjcsomag tartalmak:

- Korlátlan internet hozzáférés
- 500 GiB/hó adatforgalmi keret (tisztesseges használatnál túlléphető)
- Igényelhető legfeljebb egy e-level (e-mail "@jasznet.hu") cím
- A feltüntetett árak bruttó árak

Határozatlan idejű szerződés opciók:

1. Alapértelmezett (húségvállalás nélkül):

- Belépési díj: 40.000 Ft
- Bármikor felmondható 30 napos felmondási idővel
- Nincs további kötelezettség

2. 12 hónapos húségvállalással:

- Belépési díj: 0 Ft (Szolgáltató átvállalja)
- Bármikor felmondható 30 napos felmondási idővel
- 12 hónapon belüli felmondás esetén az átvállalt 40.000 Ft belépési díj visszafizetendő

3. ÜZLETI CSOMAGOK**3.1 Aktuális üzleti díjcsomagok (2025.01.01-től rendelhető)**

Díjcsomag neve	Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség	Bruttó havi díj
Mini	40 Mbps	15 Mbps	30 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	5 Mbps	7.990 Ft
Pro	80 Mbps	20 Mbps	60 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	10.990 Ft
Max	120 Mbps	25 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	15 Mbps	13.990 Ft

4. MEGSZÚNÓ DÍJCSOMAGOK**4.1 2025.01.01-től nem rendelhető, de meglévő előfizetések esetén érvényben maradó díjcsomagok**

Megjegyzés: Ezen díjcsomagokra új szerződés nem köthető, azonban a már meglévő határozatlan idejű szerződések továbbra is érvényesek maradnak.

4.1.1 Lakossági kategóriájú megszűnő csomagok (2018.01.01-től)

Díjcsomag neve	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség	Garantált feltöltési sebesség	Bruttó havi díj
Itthoni	30 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	5 Mbps	2.990 Ft
Hazatérő	60 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	3.990 Ft
Maradok	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	15 Mbps	4.990 Ft

4.1.2 Üzleti kategóriájú megszűnő csomagok (2018.01.01-től)

Díjcsomag neve	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség	Garantált feltöltési sebesség	Bruttó havi díj
Mikro	30 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	5 Mbps	6.990 Ft
Makro	60 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	9.990 Ft
Mamut	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	15 Mbps	12.990 Ft

4.1.3 Korábbi lakossági csomagok (2017.12.31-ig)

Díjcsomag neve	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség	Garantált feltöltési sebesség	Bruttó havi díj
ALAP	10 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	1 Mbps	2.480 Ft
HALADÓ	20 Mbps	5 Mbps	5 Mbps	2 Mbps	3.720 Ft
MESTER	30 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	5 Mbps	4.960 Ft
MÉRNÖK	60 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	7.440 Ft
DOKTOR	90 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	15 Mbps	8.270 Ft
PROF	120 Mbps	25 Mbps	40 Mbps	20 Mbps	11.570 Ft
DÉKÁN	150 Mbps	30 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	13.230 Ft

5. EGYSZERI DÍJAK

5.1 Belépési és bekapcsolási díjak

Díj megnevezése	Lakossági	Üzleti	Megjegyzés
Belépési díj	40.000 Ft	40.000 Ft	Minden új szerződés esetén
Belépési díj (12 hónapos hűségvállalással)	0 Ft	0 Ft	Szolgáltató átvállalja 12 hónapos vállalás esetén
Bekapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	Normál műszaki feltételek esetén
Nem normál bekapcsolási díj	Egyedi kalkuláció	Egyedi kalkuláció	Különleges kiépítési igény esetén

5.2 Szerződéskezelési díjak

Díj megnevezése	Lakossági	Üzleti	Megjegyzés
Szerződésmódosítási díj	0 Ft	0 Ft	Csomagváltás ingyenes
Átírási díj	3.000 Ft	5.000 Ft	Új előfizetőre történő átírás
Áthelyezési díj	10.000 Ft	15.000 Ft	Új címre költözés
Visszakapcsolási díj	3.000 Ft	5.000 Ft	Szüneteltetés utáni visszakapcsolás
Pótlólagos szerelési díj	5.000 Ft	8.000 Ft	Előfizető hibájából eredő szerelés

5.3 Adminisztrációs díjak

Díj megnevezése	Összeg	Megjegyzés
Papíralapú számla postázás	860 Ft/számla	Elektronikus számla választása esetén díjmentes
Számlamásolat postázás	860 Ft/db	E-mailben díjmentes
Igazolás kiállítása	1.000 Ft/db	Különféle hatósági igazolások
Készülékcsere (előfizető hibája)	30.000 Ft	Vevőberendezés cseréje előfizető hibájából
Leszerelési szolgáltatás	15.000 Ft	Ha az ügyfélszolgálaton nem tudja leadni az eszközöket

5.4 Kiszállási és helyszíni díjak

5.4.1 Helyszíni hibaelhárítás és műszaki szolgáltatások

Díj megnevezése	Számítási mód	Megjegyzés
Kiszállási díj (1 fő)	250 Ft/km (oda-vissza)	Telephelytől (Jászdózsza) számítva
Kiszállási díj (2 fő)	300 Ft/km (oda-vissza)	Telephelytől (Jászdózsza) számítva
Minimális kiszállási díj	3.000 Ft	12 km-ig egységesen
Expressz hibaelhárítás	Kiszállási díj + 5.000 Ft	6 órán belüli elhárítás

5.4.2 Kiszállási díj fizetendő esetek

DÍJFIZETÉS KÖTELEZŐ:

- Előfizető érdekkörében keletkezett hiba
- Téves vagy megtévesztő hibabejelentés
- Hozzáférés megtagadása a megbeszélrt időpontban
- Nem a Szolgáltató hibájából eredő kiszállás

DÍJMENTESSÉG:

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák
- Hibabehatároló eljárás (első alkalommal)
- Garancián belüli javítások
- Tervezett karbantartási munkák

5.4.3 Távolság számítása

Kiindulási pont: 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Számítási módszer: Google Maps közúti távolság alapján

Oda-vissza számítás: Teljes út × díjtétel

Kerekítés: Felfelé kerekítés a legközelebbi 500 Ft-ra

5.4.4 Számlázás és fizetés

Számlázási mód:

- Külön számlaként kiállítás
- Vagy következő havi számla terhére

Fizetési határidő: 15 nap a számla kézbesítésétől

Vitítás esetén: Szakértői mérés igényelhető az előfizető költségére

6. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

6.1 IP címek és egyéb szolgáltatások

Szolgáltatás megnevezése	Egyszeri díj	Havi díj	Megjegyzés
Fix IP cím	0 Ft	2.000 Ft	Publikus statikus IP cím
Hétfélig telepítés	20.000 Ft	-	Szombat, vasárnap, ünnepnap

6.2 Egyedi szolgáltatások

A Szolgáltató nem nyújt bérelt vonali szolgáltatásokat.

7. DÍJFIZETÉSI MÓDOK

7.1 Fizetési módok

Fizetési mód	Leírás	Megjegyzés
Készpénzes fizetés	Ügyfélszolgálaton	Nyitvatartási időben
Banki átutalás	Előfizető által indított	Közlemény fontos
Csekkes fizetés	Befizetési csekk	Postai/banki befizetés

7.2 Számla kézbesítési módok

Kézbesítési mód	Díj	Megjegyzés
Elektronikus számla (PDF)	Díjmentes	Környezetbarát
Papíralapú számla postázás	860 Ft/számla	Adminisztrációs díj

7.3 Családi kedvezmények

Szolgáltatások száma	Kedvezmény	Feltételek
2. előfizetés	10%	Azonos számlázási címre
3. előfizetés	15%	Azonos számlázási címre
4+ előfizetés	20%	Azonos számlázási címre

8. DÍJTARTOZÁS KEZELÉSE

8.1 Késedelmi kamatok és költségek

Díj megnevezése	Mérték	Jogalap
Késedelmi kamat	Ptk. szerint	Fizetési határidő túllépése
Felszólítási költség	1.000 Ft	Első felszólítás
Jogi eljárás költsége	Felmerült költség	Követeléskezelés

8.2 Vagyoni biztosíték

Biztosíték típusa	Mérték	Alkalmazási eset
Óvadék	2 havi díj	Ismételt fizetési késedelem
Bankgarancia	3 havi díj	Üzleti előfizetők kérésére

9. SZOLGÁLTATÁSSZÜNETELTETÉS ÉS KORLÁTOZÁS

9.1 Szüneteltetési díjak

Szüneteltetés típusa	Egyszeri díj	Havi díj	Megjegyzés
Előfizető kérésére	2.000 Ft	1.000 Ft	Maximum 6 hónap
Díjhátralék miatt	0 Ft	0 Ft	Visszakapcsolási díj fizetendő
Műszaki hiba miatt	0 Ft	0 Ft	Szolgáltató kötelezettsége

9.2 Korlátozási díjak

Korlátozás típusa	Díj	Megjegyzés
Sebesség korlátozás	0 Ft	Díjhátralék esetén
Forgalom korlátozás	0 Ft	Visszaélés esetén

10. SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

10.1 Felmondási díjak

Felmondás oka	Díj mértéke	Megjegyzés
Rendes felmondás (hűségvállalás nélkül)	0 Ft	Határozatlan idejű szerződés
Rendes felmondás (12 hónapon túl)	0 Ft	Hűségvállalás letelte után
Korai felmondás (12 hónapon belül)	40.000 Ft	Átvállalt belépési díj visszafizetése

Felmondás oka	Díj mértéke	Megjegyzés
Elállás (14 nap)	0 Ft	Új szerződések esetén
Leszerelési díj	15.000 Ft	Ha az ügyfélszolgálaton nem tudja leadni az eszközöket

10.2 Eszközviszavétel

Eszköz típusa	Pótlási díj	Megjegyzés
Vevőberendezés	25.000 Ft	Antenna egység
Tartószerkezet	8.000 Ft	Konzol
Tápfeladó	5.000 Ft	PoE injector
Tápegység	2.000 Ft	Adapter
Teljes készlet	40.000 Ft	Összes eszköz együtt

11. KÜLÖNLEGES DÍJAK

11.1 Kötbérek az előfizető javára

Késedelem típusa	Kötbér mértéke	Jogalap
Telepítés késedelme	1.000 Ft/nap (5. naptól 2.000 Ft/nap)	ÁSZF 7.6.2
Hibaelhárítás késedelme	Napi vetítési alap 4-8-szorosa	ÁSZF 7.4.1
Ügyfélszolgálat késedelme	500-1.000 Ft/alkalom	ÁSZF 7.6.1
Átírás/áthelyezés késedelme	Díj 1/3-a vagy 1/10-e naponta	ÁSZF 7.4.1

11.2 Díjvisszatérítés szolgáltatáskimaradás esetén

Kimaradás típusa	Díjvisszatérítés	Számítás módja
4+ órás teljes kimaradás	Arányos napi díj	Kimaradási órák/24 × napi díj
24+ órás teljes kimaradás	Teljes napi díj	Havi díj/30 × kimaradási napok
Sebesség minimális alatt	Napi díj 50%-a	Havi díj/30 × 0,5 × érintett napok

12. EGYEDI MEGÁLLAPODÁSOK

12.1 Nagyfelhasználói kedvezmények

10+ előfizetés esetén:

- Egyedi árajánlat készítése
- Speciális fizetési feltételek
- Dedikált ügyfélszolgálat
- Prioritásos hibaelhárítás

12.2 Közintézményi kedvezmények

Közintézmények részére:

- 15% kedvezmény az alapdíjakból
 - Ingyenes bekapcsolás
 - Rugalmas fizetési feltételek
 - Kiemelt műszaki támogatás
-

13. HATÁLYBALÉPÉS ÉS MÓDOSÍTÁS

13.1 Díjszabás módosítása

Díjváltozás szabályai:

- 30 napos előzetes értesítés
- Kedvezőtlen változás esetén azonnali felmondási jog
- Díjcsökkentés azonnali hatállyal

13.2 Új díjcsomagok bevezetése

Új szolgáltatások:

- Azonnal rendelkezhető
 - Meglévő szerződések nem változnak
 - Átváltás lehetősége ingyenes
-

14. DÍJMEGHATÁROZÁSOK

14.1 Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározása

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

ÁSZF 7.1. pont szerinti díjkategóriák:

- **Egyszeri díjak:** Belépési díj, bekapcsolási díj, kiegészítő szolgáltatások aktiválási díja
- **Rendszeres díjak:** Havi/negyedéves/féléves/éves előfizetési díj
- **Egyéb díjak:** Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, költségtérítések

ÁSZF 7.4. pont szerinti kötbérek: Az előfizetőt megillető kötbérek mértéke és alkalmazási esetei **ÁSZF 7.5. pont szerinti díjvisszatérítések:** Szolgáltatás-kimaradás miatti díjvisszatérítési szabályok

14.2 Díjalkalmazási szabályok

Díjfizetési gyakoriság (ÁSZF 7.1.3 szerint):

- Havi díjfizetés: minden hónap 15. napjáig
- Negyedéves díjfizetés: az első hónap 15. napjáig
- Féléves/éves díjfizetés: a harmadik hónap 15. napjáig

Számlázás és kézbesítés (ÁSZF 7.1.4 szerint):

- Elektronikus számla: PDF formátumban e-mailben (díjkedvezmény)

- Papíralapú számla: postai úton (adminisztrációs díj felszámítása)

Szolgáltatás időszaki díjszámítása (ÁSZF 7.2.2 szerint):

- Hónap közben történő szolgáltatásindítás: díjfizetési kötelezettség a következő teljes naptári hónaptól
- Hónap közben történő felmondás: díjvisszatérítési igény nem áll fenn

14.3 Vonatkozó jogszabályok

Elsődleges jogszabályok:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- **4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet** az informatikai és elektronikus hírközlési ügyeleti szolgálatról
- **25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet** a szolgáltatásminőségi követelményekről
- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről

14.4 Általános tudnivalók

- **Minden ár bruttó összeg** (ÁFA-val együtt)
- **Díjak forintban** értendők
- **Fizetési határidő:** minimum 15 nap (ÁSZF 7.1.4 szerint)
- **Elektronikus számla választása** ajánlott a környezetvédelem érdekében

14.5 Speciális feltételek

- **Vis maior események** esetén díjfizetési kötelezettség fennmarad (ÁSZF 7.7 szerint)
- **Műszaki korlátozások** esetén egyedi megoldások
- **Jogszabályváltozás** esetén díjmódosítás lehetséges (ÁSZF 13.1 szerint)

14.6 Kapcsolattartás díjügyekben

Számlázási kérdések:

- E-mail: info@jasznet.hu (tárgy: "SZAMLA")
- Telefon: +36 21 2000 122 / 1 mellék
- Személyesen: Jászdózsa, Katalin u. 14. (előzetes egyeztetéssel az 1. számú melléklet szerint)

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

A melléklet az RDI Kreatív Stúdió Kft. Általános Szerződési Feltételeinek szerves részét képezi.

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

Adatvédelmi szabályzat

FONTOS: Alapvető adatvédelmi szabályok az ÁSZF 10. fejezetében találhatók!

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 A szabályzat célja és hatálya

Jelen melléklet az RDI Kreatív Stúdió Kft. (JászNet) részletes adatvédelmi szabályzatát tartalmazza, kiegészítve az ÁSZF 10. fejezetében meghatározott alapvető adatvédelmi rendelkezéseket.

Jogszabályi alapok:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)
- Az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet az adatvédelmi és titoktartási kötelezettségről

Alkalmazási kör:

- Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás
- Összes természetes személy és jogi személy előfizető
- Szolgáltatással kapcsolatba kerülő minden érintett

1.2 Fogalmak és definíciók

Személyes adat: Azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ

Adatkezelés: Személyes adatokon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége

Adatfeldolgozás: Az adatkezelő nevében végzett adatkezelési tevékenység

Érintett: Bármely természetes személy, akinek személyes adatait kezelik

Hozzájárulás: Az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása

2. ADATKEZELÉSI ALAPELVEK

2.1 Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság

A Szolgáltató kötelezettségei:

- Személyes adatok kizárólag jogszerű alapon és tisztességes módon kezelhetők
- Adatkezelés átlátható módon történik
- Érintettek megfelelő tájékoztatása biztosított

2.2 Célhoz kötöttség

Adatkezelési célok:

- Elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása
- Számlázás és díjbeszedés
- Ügyfélszolgálati tevékenység
- Jogszabályi kötelezettségek teljesítése
- Jogos érdekek érvényesítése

2.3 Adattakarékosság

Alapelvek:

- Csak a szükséges és arányos adatok kezelése
- Adatkezelési cél eléréséhez elegendő mértékű adatok
- Felesleges adatok gyűjtésének elkerülése

2.4 Pontosság

Kötelezettségek:

- Pontos és naprakész adatok kezelése
- Hibás adatok haladéktalan javítása
- Elavult adatok frissítése vagy törlése

2.5 Korlátozott tárolhatóság

Tárolási időhatárok:

- Adatok csak a szükséges ideig tárolhatók
- Meghatározott törlési határidők
- Rendszeres adattörlési eljárások

2.6 Integritás és bizalmas jelleg

Biztonsági intézkedések:

- Megfelelő technikai és szervezési intézkedések
- Jogosulatlan hozzáférés megakadályozása
- Adatvesztés elleni védelem

3. KEZELT ADATOK RÉSZLETES FELSOROLÁSA

3.1 Szerződéses és azonosító adatok

Adattípus	Konkrét adatok	Jogalap	Tárolási idő
Személyazonosító adatok	Név, születési hely, idő, anyja neve	Szerződés teljesítése	Szerződés + 1 év
Lakcím adatok	Állandó lakcím, tartózkodási hely	Szerződés teljesítése	Szerződés + 1 év
Okmányadatok	Személyazonosító, lakcímkártya szám	Azonosítási kötelezettség	Szerződés + 1 év
Kapcsolattartási adatok	Telefon, e-mail, levelezési cím	Szerződés teljesítése	Szerződés + 1 év

3.2 Szolgáltatási adatok

Adattípus	Konkrét adatok	Jogalap	Tárolási idő
Előfizetői azonosítók	Ügyfélszám, szerződésszám	Szerződés teljesítése	Szerződés + 1 év
Szolgáltatási paraméterek	Díjcsomag, sáv szélesség, kiegészítő szolgáltatások	Szerződés teljesítése	Szerződés + 1 év
Műszaki adatok	Berendezés azonosítók, hálózati paraméterek	Szolgáltatás nyújtása	Szerződés + 1 év

3.3 Pénzügyi és számlázási adatok

Adattípus	Konkrét adatok	Jogalap	Tárolási idő
Számlázási adatok	Számlacím, adószám, összegek	Szerződés teljesítése	Szerződés + 8 év
Fizetési adatok	Fizetési mód, bankszámlaszám	Szerződés teljesítése	Szerződés + 8 év
Díjtartozási adatok	Tartozás összege, késedelem	Jogos érdek	Rendezés + 1 év

3.4 Forgalmi és kommunikációs adatok

Adattípus	Konkrét adatok	Jogalap	Tárolási idő
Forgalmi adatok	Szolgáltatás típusa, volumene, időtartama	Számlázás	Maximum 1 év
Hozzáférési adatok	IP cím, MAC cím, hálózati azonosítók	Szolgáltatás nyújtása	Maximum 1 év
Helymeghatározó adatok	Földrajzi koordináták, cellaidentifikáció	Hozzájárulás	Visszavonásig

4. ADATKEZELÉSI JOGALAPOK RÉSZLETESEN

4.1 Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) b)

Alkalmazási körök:

- Előfizetői szerződés létrehozása és teljesítése
- Szolgáltatás aktiválása és konfigurálása
- Műszaki támogatás nyújtása
- Számlázás és díjbeszedés

4.2 Jogszabályi kötelezettség (GDPR 6. cikk (1) c)

Konkrét jogszabályi kötelezettségek:

- Eht. 159/A. § - forgalmi adatok megőrzése
- Számviteli törvény - számlázási adatok őrzése
- Társasági adótörvény - adózási dokumentumok
- NMHH rendeletek - hatósági adatszolgáltatás

4.3 Jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) f)

Mérlegelt jogos érdekek:

- Követelések érvényesítése és behajtása
- Visszaélések és csalások megelőzése
- Szolgáltatás minőségének fejlesztése
- Üzleti folyamatok optimalizálása

4.4 Hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) a)

Hozzájárulás-alapú adatkezelések:

- Közvetlen marketing tevékenység
 - Hírlevél küldése
 - Helymeghatározó szolgáltatások
 - Analitikai célú adatkezelés
-

5. ADATBIZTONSÁG ÉS TECHNIKAI INTÉZKEDÉSEK

5.1 Technikai védelmi intézkedések

Hozzáférés-védelem:

- Erős jelszóhasználat kötelező
- Kétfaktoros azonosítás kritikus rendszereknél
- Rendszeres jogosultság-felülvizsgálat
- Automatikus kijelentkeztetés

Adatvédelem:

- Adatok titkosítása tároláskor és továbbításkor
- Biztonsági mentések rendszeres készítése
- Hálózati forgalom monitorozása
- Vírusvédelem és malware védelem

Fizikai biztonság:

- Szerverszoba fizikai védelme
- Zárható irodák és szekrények
- Látogatói rendszer működtetése
- Biztonsági kamerarendszer

5.2 Szervezési intézkedések

Munkatársi képzések:

- Rendszeres adatvédelmi oktatások
- Új belépők alapképzése
- Speciális képzések kritikus pozíciókban
- Tudatosság-növelő programok

Belső szabályzatok:

- Adatvédelmi eljárásrend
- IT biztonsági politika
- Incidenskezelési protokoll
- Clean desk szabályzat

Hozzáférés-kezelés:

- Szerepkör-alapú jogosultságok

- Need-to-know alapelv érvényesítése
- Rendszeres jogosultság-audit
- Kilépő munkatársak jogainak azonnali visszavonása

6. ADATFELDOLGOZÓK ÉS HARMADIK FELEK

6.1 Adatfeldolgozói szerződések

Kötelező tartalmi elemek:

- Adatfeldolgozás tárgya és időtartama
- Adatkezelés jellege és célja
- Kezelt személyes adatok típusai
- Érintettek kategóriái

Adatfeldolgozói kötelezettségek:

- Utasítás szerinti adatkezelés
- Titoktartási kötelezettség
- Biztonság biztosítása
- Albefeldolgozók csak engedéllyel

6.2 Harmadik országba történő adattovábbítás

Megfelelőségi biztosítékok:

- Európai Bizottság megfelelési határozata
- Megfelelő garanciák (standard szerződéses klauzulák)
- Vállalati szabályok (BCR) alkalmazása
- Kivételes esetek szigorú feltételei

6.3 Adatfeldolgozók listája

Kategória	Szolgáltatás	Adattípus	Jogalap
IT szolgáltatások	Szerver üzemeltetés, backup	Műszaki adatok	Szerződés
Pénzügyi szolgáltatások	Számlázás, beszedés	Pénzügyi adatok	Szerződés
Kommunikációs szolgáltatások	Levelek, SMS, e-mail	Kapcsolattartási adatok	Szerződés
Jogi szolgáltatások	Jogi képviselet	Szerződéses adatok	Szerződés

7. ÉRINTETTI JOGOK GYAKORLÁSA

7.1 Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)

Érintett jogosult megtudni:

- Személyes adatainak kezelése tényét
- Adatkezelés célját és jogalapját
- Kezelt adatok kategóriáit
- Adattovábbítás címzettjeit

- Adatok tárolásának időtartamát

Teljesítési határidő: 1 hónap **Díj:** Ingyenes (túlzó kérelmek esetén díjköteles lehet)

7.2 Helyesbítési jog (GDPR 16. cikk)

Alkalmazási esetek:

- Pontatlan személyes adatok javítása
- Hiányos adatok kiegészítése
- Elavult információk frissítése

Teljesítési határidő: 1 hónap **Értesítési kötelezettség:** Adatfeldolgozók tájékoztatása

7.3 Törlési jog - "elfeledtetéshez való jog" (GDPR 17. cikk)

Törlés feltételei:

- Adatok már nem szükségesek az eredeti célhoz
- Érintett visszavonja hozzájárulását
- Adatok jogellenes kezelése
- Jogi kötelezettség teljesítése
- Kiskorú vonatkozásában gyűjtött adatok

Törlés korlátozásai:

- Véleménynyilvánítás és tájékozódás szabadsága
- Jogi kötelezettség teljesítése
- Közérdekű feladat
- Jogi igények előterjesztése

7.4 Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Korlátozás esetei:

- Adatok pontossága vitatott
- Adatkezelés jogellenes, de törlés helyett korlátozást kér
- Adatkezelőnek már nincs szüksége az adatokra
- Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen

7.5 Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

Feltételek:

- Adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul
- Adatkezelés automatizált módon történik

Teljesítési módok:

- Strukturált, széles körben használt formátum
- Közvetlenül másik szolgáltatóhoz történő továbbítás
- Technikai megvalósíthatóság keretei között

7.6 Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Tiltakozási alapok:

- Jogos érdeken alapuló adatkezelés
- Közérdekű vagy közhatalmi feladat
- Közvetlen üzletszerzés

Kivételek:

- Kényszerítő erejű jogos indokok
 - Jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme
-

8. ADATVÉDELMI INCIDENSEK KEZELÉSE

8.1 Incidens fogalma és típusai

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

Incidens típusok:

- **Bizalmasság megsértése:** Jogosulatlan hozzáférés
- **Integritás sérülése:** Adatok megváltoztatása
- **Rendelkezésre állás megszűnése:** Adatok elvesztése

8.2 Incidenskezelési eljárás

1. Észlelés és bejelentés

- Munkatársak azonnali bejelentési kötelezettsége
- Központi incidenskezelő rendszer
- 24/7 elérhetőség biztosítása

2. Előzetes értékelés (1 óra)

- Incidens súlyosságának megállapítása
- Érintettek körének meghatározása
- Azonnali kárenyhítő intézkedések

3. Részletes vizsgálat

- Incidens okainak feltárása
- Érintett adatok pontos meghatározása
- Kockázatelemzés elvégzése

4. Hatósági bejelentés (72 óra)

- NAIH bejelentés (ha magas kockázat)
- Kötelező tartalmi elemek biztosítása
- Nyilvántartásba vétel

5. Érintetti tájékoztatás

- Indokolatlan késedelem nélkül
- Érthető és egyszerű nyelvezettel
- Javasolt védelmi intézkedések

8.3 Megelőzési intézkedések

Technikai intézkedések:

- Rendszeres biztonsági mentések
- Hozzáférési jogok korlátozása
- Hálózati biztonság erősítése
- Monitoring rendszerek telepítése

Szervezési intézkedések:

- Munkatársi képzések
- Rendszeres gyakorlatok
- Szabályzatok aktualizálása
- Külső biztonsági auditok

9. ADATVÉDELMI SZERVEZET ÉS FELELŐSSÉGEK

9.1 Adatvédelmi tisztviselő

Mákszem Béla - Adatvédelmi tisztviselő

- **E-mail:** info@jasznet.hu (tárgy: "ADATVEDELEM")
- **Telefon:** +36 70 233 3396
- **Postacím:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Főbb feladatok:

- Adatvédelmi megfelelőség biztosítása
- Munkatársak tájékoztatása és képzése
- Adatvédelmi hatásvizsgálatok elvégzése
- Felügyeleti hatósággal való kapcsolattartás

9.2 Adatvédelmi munkacsoport

Összetétel:

- Adatvédelmi tisztviselő (vezető)
- IT vezető
- Jogi szakértő
- Ügyfélszolgálati vezető

Feladatok:

- Adatvédelmi szabályzatok kidolgozása
 - Incidensek kivizsgálása
 - Képzési tervek elkészítése
 - Audit eredmények értékelése
-

10. PANASZKEZELÉS ÉS JOGORVOSLAT

10.1 Belső panaszkezelés

Panasz benyújtása:

- **Írásban:** info@jasznet.hu (tárgy: "ADATVEDELMI PANASZ")
- **Személyesen:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
- **Postai úton:** Ugyanezen a címen

Panaszkezelési határidő: 30 nap

10.2 Felügyeleti hatóság

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

- **Cím:** 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- **Telefon:** +36 1 391 1400
- **E-mail:** ugyfelszolgalat@naih.hu
- **Honlap:** www.naih.hu

10.3 Bírósági jogorvoslat

Illetékes bíróság: Fővárosi Törvényszék vagy lakóhely szerinti törvényszék **Kártérítési igény:** Vagyoni és nem vagyoni károk megtérítése

11. GYERMEKEK ADATAINAK KÜLÖNÖS VÉDELME

11.1 GDPR 8. cikk szerinti védelem

16 év alatti kiskorúak esetén:

- Szülői/gyámokkal való szerződéskötés kötelező
- Fokozott adatvédelmi intézkedések
- Különös figyelemmel a gyermekek érdekeire

Alkalmazandó jogszabályok:

- GDPR 8. cikk (gyermekek különös védelme)
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról
- Kapcsolódás az ÁSZF 14. fejezetével

11.2 Szülői felelősség és technológiai támogatás

Szűrőszoftverek és védő szolgáltatások:

- Ingyenes szűrőszoftverek tájékoztatása (ÁSZF 14.1)
 - Szülői kontroll eszközök
 - Biztonságos internethasználat oktatás
-

FONTOS MEGJEGYZÉSEK

1. **Jelen melléklet** az ÁSZF 10. fejezetét egészíti ki részletes szabályokkal
 2. **Körkörös hivatkozások megszüntetve** - egyirányú információáramlás biztosítva
 3. **GDPR-megfelelőség** teljes körűen garantálva
 4. **Jogszabályváltozások** esetén automatikus frissítés
 5. **Gyermekek védelme** prioritás - szülői felelősség és technológiai támogatás egyensúlya
-

Kapcsolódó mellékletek és fejezetek:

- **ÁSZF 10. fejezet:** Adatkezelés alapvető szabályai
- **ÁSZF 14. fejezet:** Kiskorúak védelme
- **6. számú melléklet:** Hálózathasználati irányelvek
- **8. számú melléklet:** Panaszkezelési űrlapok

Kapcsolódó jogszabályok:

- EU 2016/679 rendelet (GDPR)
 - 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról
 - 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
 - 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet az adatvédelmi kötelezettségről
 - 4/2025. (III. 31.) NMHH rendelet az ügyeleti szolgálatról
-

6. SZÁMÚ MELLÉKLET: HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)
RDI Kreatív Stúdió Kft. (JászNet) - 2025

1. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK SZEREPE ÉS CÉLJA

1.1. Az irányelvek jelentősége

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISzT) által kidolgozott és világszerte elfogadott legfontosabb használati elvek gyűjteménye. Ezek nem csupán udvariassági vagy „netiquette” jellegű ajánlások, hanem **kötelező érvényű követelmények**, amelyek betartását a Szolgáltató szigorú szankciókkal is kikényszeríti.

1.2. Az irányelvek célja

A hálózathasználati irányelvek és szabályok célja:

- A szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelme
- A Szolgáltató hálózatának és szolgáltatásainak védelme
- Más felhasználók jogainak biztosítása
- A kiberbiztonság fenntartása
- A digitális ökoszisztéma stabilitásának megőrzése

1.3. Jogszabályi háttér

Az irányelvek alapját képezik:

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)
- A digitális szolgáltatásokról szóló 2020/1065 számú EU rendelet (DSA)
- A kiberbiztonságról szóló 2013. évi L. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

1.4. Kapcsolatfelvétel szabálytalanságok esetén

A felhasználóknak hálózathasználati irányelvek megsértésével kapcsolatos bejelentéseket a következő címen ajánlott megtenni:

E-mail: info@jasznet.hu (tárgy: "bejelentés")

Telefon: +36 70 233 3396

Ügyfélfogadás: JászNet ügyfélszolgálati iroda

2. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK ALAPELVEI

2.1. Felelős internethasználat

A felelős internethasználat magában foglalja a hálózat rendeltetésszerű használatát, a többi felhasználó jogainak tiszteletben tartását és a társadalmilag káros tevékenységektől való tartózkodást.

2.2. Hálózati erőforrások megosztásának elve

Az internetszolgáltatás osztott erőforrásokra épül. A hálózati kapacitás, sávszélesség és egyéb erőforrások méltányos elosztása minden felhasználó közös érdeke és felelőssége.

2.3. Biztonság és védelem

Minden felhasználó felelős saját rendszereinek biztonságáért és köteles megelőzni, hogy rendszereit rosszindulatú tevékenységekre használják fel.

3. TILTOTT TEVÉKENYSÉGEK

3.1. Illegális tevékenységek

Szigorúan tilos a hálózatot használni:

- Bűncselekmények elkövetésére vagy azok előkészítésére
- Jogszabályok megsértésére
- Hatósági intézkedések kijátszására
- Pénzmosásra vagy egyéb pénzügyi bűncselekményekre

3.2. Szerzői jogi jogsértések

Tilos a hálózaton keresztül:

- Szerzői jogvédelem alá eső anyagok jogosulatlan terjesztése
- Kalóz szoftverek, filmek, zenék megosztása
- Védett tartalmak engedély nélküli másolása
- Digitális jogkezelő rendszerek (DRM) megkerülése

3.3. Adatvédelmi jogsértések

Szigorúan tilos:

- Személyes adatok jogosulatlan gyűjtése és feldolgozása
- Adathalászat (phishing) és identitáslopás
- Magánszféra megsértése
- Kémszoftverek használata adatgyűjtés céljából

3.4. Spam és kéretlen üzenetek

Tiltott tevékenységek:

- Tömeges kéretlen e-mailek küldése (spam)
- Lánclevél-akciók szervezése
- Kéretlen reklámüzenetek terjesztése
- Félrevezető marketing üzenetek küldése

3.5. Tisztességes magatartás követelménye

Tilos a szolgáltatást használni:

- Becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen vagy csalárd tevékenységre
- Trágár, támadó vagy megtévesztő tartalmak terjesztésére

- Gyűlöletbeszéd vagy diszkrimináció gyakorlására
- Félrevezető vagy hamis információk terjesztésére

3.6. Zaklatás és fenyegetés tilalma

Szigorúan tilos:

- Fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat
- Cyber-bullying vagy online bántalmazás
- Stalking vagy követés interneten keresztül
- Személyes adatok engedély nélküli közzététele (doxing)

3.7. Kiberbiztonság és hálózati védelem

Tilos minden olyan tevékenység, amely:

- Szétrombolja vagy gyengíti bármely számítógép-hálózat biztonságát
- Más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használja
- Jogosulatlan behatolást jelent vagy annak kísérlete
- Bármely végpont működésének megzavarását célozza
- Szándékos túlterhelést (DDoS) okoz
- Kártékony szoftvereket telepít vagy terjeszt

3.8. Szolgáltatás-hozzáférés biztosítása

Tilos megakadályozni más felhasználókat abban, hogy használják és élvezhessék a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat. Ez magában foglalja a sáv szélesség tisztességtelen monopolizálását vagy a hálózati erőforrások túlzott igénybevételét.

3.9. Szerzői jogi védelem

Tilos a hálózatot használni:

- Szerzői jogvédelem alá eső anyagok jogosulatlan átvitelére
- Kalóz szoftverek, filmek, zenék terjesztésére
- Védett tartalmak engedély nélküli másolására vagy terjesztésére
- Digitális jogkezelő rendszerek (DRM) megkerülésére

3.10. Kártékony szoftverek tilalma

Szigorúan tilos:

- Számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése
- Kártékony kódok készítése vagy továbbítása
- Ransomware vagy egyéb zsarolóvírusok használata
- Botnet építése vagy fenntartása
- Cryptojacking tevékenységek

3.11. Jogszabálysértő tevékenységek szankcionálása

Az irányelvek megsértését, a szolgáltatás azonnali felfüggesztését és megszüntetését eredményezi, ha a Szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely:

- Bűncselekményt valósít meg
- Szabálysértést követ el
- Polgári jogi kárt okoz harmadik félnek
- Közigazgatási szankciót von maga után

3.12. Adatvédelem és magánszféra védelme

Adatgyűjtés és feldolgozás korlátozásai:

- Tilos adatokat gyűjteni másik felhasználóról annak tudta és hozzájárulása nélkül
- Tilos forgalomfigyelést (sniffing) végezni
- Tilos személyes adatokat jogosulatlanul feldolgozni
- Tilos magánszféra megsértése céljából kársoftvereket használni

Szolgáltató jogosultságai:

- Biztonsági incidensek kezelésekor jogosult forgalomfigyelést végezni
 - Számlázási és biztonságtechnikai okokból naplózhat
 - Az így kinyert információt csak az eredeti cél megvalósítására használhatja
-

4. ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSRE VONATKOZÓ IRÁNYELVEK

4.1. E-mail alapelvek

Az elektronikus levelezés alapelvei:

- Tiszteletteljes és kulturált kommunikáció
- Valódi és pontos feladó-azonosítás
- Megfelelő tárgymegjelölés használata
- Szükségtelen mellékletektől való tartózkodás

4.2. E-mail biztonság

Biztonsági követelmények:

- Vírusmentességi ellenőrzés küldés előtt
- Gyanús mellékletek kerülése
- Biztonságos jelszavak használata
- Rendszeres biztonsági frissítések

4.3. Tiltott e-mail tevékenységek

Szigorúan tilos:

- Spam üzenetek küldése
 - Vírusos mellékletek továbbítása
 - Lánclevelek terjesztése
 - Hamis feladói cím használata
-

5. KAPCSOLATTARTÁSI IRÁNYELVEK

5.1. Kapcsolattartó személy kijelölése

A szerződő fél köteles kijelölni:

- Egy vagy több kapcsolattartó személyt (technical contact)
- Akik felelősek minden számítógépért, IP hálózattal vagy alhálózattal
- Amelyek a Szolgáltató révén kapcsolódnak az internethez

5.2. Kapcsolattartói információk

Kötelezően megadandó adatok:

- Kapcsolattartó személy(ek) neve
- Telefonszám (munkaidőben és munkaidőn kívül elérhető)
- Postai cím
- E-mail cím
- Vész-elérhetőség (24/7 hozzáférhető szám súlyos incidensek esetére)

5.3. Adatok naprakészsége

A kapcsolattartói információk:

- Mindig naprakésznek és pontosnak kell lenniük
- Változásokról haladéktalanul értesíteni kell a Szolgáltatót
- Maximum 3 munkanapon belül frissíteni kell
- A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél felelős

5.4. Kapcsolattartó képességei és jogosultságai

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell:

- Megfelelő műszaki eszközökkel és hozzáféréssel
- Jogosultsággal a rendszerek konfigurálására és üzemeltetésére
- Képességgel a hozzáférések korlátozására
- Angol nyelvű kommunikációs készséggel (nemzetközi incidensek esetére)
- Megfelelő informatikai és hálózati ismeretekkel

5.5. Incidenskezelési kötelezettségek

A kapcsolattartó köteles:

- 2 órán belül válaszolni sürgős megkeresésekre
- 24 órán belül intézkedni biztonsági incidensek esetén
- Együttműködni a Szolgáltatóval a problémák megoldásában
- Megfelelő eskalációs eljárást fenntartani

6. OSZTOTT ERŐFORRÁSOKRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK

6.1. Erőforrás-megosztás alapelve

A Szolgáltató internetszolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a tisztességes és ésszerű használata minden felhasználó közös érdeke és felelőssége.

6.2. Túlzott erőforrás-igénybevétel tilalma

Visszaélésnek minősül:

- Indokolatlan mértékű sávszélesség-felhasználás
- Szerver-erőforrások monopolizálása
- Hálózati kapacitás kimerítése
- Más felhasználók szolgáltatásminőségének romlását okozó tevékenység

6.3. Fair Use Policy (Méltányos használat)

Irányértékek havi adatforgalomra:

- Lakossági felhasználók: szolgáltatási csomag szerinti korlátok
- Üzleti felhasználók: szerződésben meghatározott értékek
- Extrém felhasználás esetén: egyedi megállapodás szükséges

6.4. Hálózati teljesítmény védelme

A következő tevékenységek korlátozhatók:

- Peer-to-peer (P2P) fájlmegosztás
- Streaming szolgáltatások túlzott használata
- Crypto mining és blockchain műveletek
- Automatizált letöltések és feltöltések
- Szerver szolgáltatások nyújtása lakossági kapcsolaton

6.5. Minőségbiztosítási intézkedések

A Szolgáltató jogosult:

- Forgalom alakítást (traffic shaping) alkalmazni
- Prioritást adni kritikus szolgáltatásoknak
- Korlátozni a hálózatot terhelő alkalmazásokat
- Időszakos korlátozásokat bevezetni

6.6. Sávzélesség-gazdálkodás

Sávzélesség megosztás elvei:

- Dinamikus sávzélesség-elosztás
 - Csúcsidőben prioritásos kezelés
 - Kritikus alkalmazások előnyben részesítése
 - QoS (Quality of Service) szabályok alkalmazása
-

7. BIZTONSÁG ÉS INCIDENSKEZELÉS

7.1. Biztonsági alapelvek

Minden felhasználó felelős:

- Saját rendszerei biztonságáért
- Vírusvédelem működtetéséért
- Biztonsági frissítések telepítéséért
- Biztonságos konfigurációk alkalmazásáért

7.2. Incidensbejelentés

Biztonsági incidensek bejelentése:

- Azonnali bejelentés kötelezettsége
- Részletes incident leírás
- Megtett intézkedések ismertetése
- Együttműködés a kivizsgálásban

7.3. Kompromittálódott rendszerek

Fertőzött vagy kompromittálódott rendszerek esetén:

- Azonnali karantén intézkedések
 - Rendszer tisztítás kötelező
 - Szolgáltatás korlátozása a tisztításig
 - Visszkapcsolás csak biztonság igazolása után
-

8. SZERVER SZOLGÁLTATÁSOK ÉS KERESKEDELMI HASZNÁLAT

8.1. Szerver szolgáltatások korlátozásai

Lakossági kapcsolatokon tilos:

- Kereskedelmi web szerver üzemeltetése
- E-mail szerver szolgáltatás nyújtása
- FTP szerver publikus működtetése
- DNS szerver szolgáltatás

8.2. Megengedett használat

Lakossági felhasználók számára megengedett:

- Személyes weboldal hosting (korlátozott forgalommal)
- Otthoni felhő szolgáltatások (saját használatra)
- Gaming szerverek (barátok számára)
- Fejlesztési és tesztelési célú szerverek

8.3. Kereskedelmi használat

Üzleti célú használatához:

- Üzleti internet kapcsolat szükséges
 - Megfelelő SLA garancia
 - Megnövelt sávszélesség és forgalmi korlát
 - Dedikált ügyfélszolgálat
-

9. SZANKCIÓK ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEK

9.1. Szankcionálási lépcsők

Irányelvek megsértése esetén:

1. Figyelmeztetés:

- Első alkalommal írásbeli figyelmeztetés
- 3 napos határidő a jogsértés megszüntetésére
- Magyarázat lehetősége

2. Szolgáltatás korlátozása:

- Sávszélesség csökkentése

- Hozzáférés részleges letiltása
- Időszakos szüneteltetés

3. Szolgáltatás felfüggesztése:

- Teljes hozzáférés megvonása
- 30 napos határidő a probléma megoldására
- Feltételes visszakapcsolás

4. Szerződés felmondása:

- Súlyos vagy ismétlődő jogsértések esetén
- 30 napos felmondási idő
- Jogi úton történő következmények

9.2. Azonnali intézkedések

Sürgős esetekben azonnali intézkedés:

- Hálózatbiztonság veszélyeztetése
- Bűncselekmény gyanúja
- Más felhasználók sérelme
- Hatósági megkeresés

9.3. Jogorvoslati lehetőségek

Szankciók elleni fellebbezés:

- 15 napos fellebbezési határidő
- Írásbeli indokolás szükséges
- Bizonyítékok csatolása lehetséges
- 30 napos kivizsgálási időtartam

10. IRÁNYELVEK MÓDOSÍTÁSA ÉS HATÁLYBALÉPÉS

10.1. Módosítási jog

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen irányelveket az elvek szellemében módosítsa, azonban a mindenkor érvényes szöveg az alábbi helyeken lesz elérhető:

- **Honlap:** www.jasznet.hu/halozathasznalati-iranyelvek
- **Ügyfélszolgálati iroda**
- **Kérésre e-mailben vagy postai úton**

10.2. Értesítési kötelezettség

Módosítások esetén:

- 30 napos előzetes értesítés írásban
- Honlapon való közzététel
- Ügyfélszolgálati tájékoztatás
- E-mail értesítés (ha az előfizető hozzájárult)

10.3. Hatálybalépés

Jelen irányelvek:

- Az ÁSZF hatálybalépésével egyidejűleg lépnek hatályba
- Minden új és meglévő szerződésre vonatkoznak
- A korábbi verziók helyébe lépnek
2025.január 1-jétől alkalmazandók

10.4. Jogalkalmazás

Értelmezési kérdések esetén:

- A magyar jog az irányadó
 - Vitás esetekben a Szolgáltató jóhiszemű értelmezése az elsődleges
 - Tisztességtelen szerződési feltételek kizárása
 - Fogyasztói jogok prioritása
-

11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

11.1. Jogszabályi megfeleléség

Jelen hálózathasználati irányelvek összhangban állnak a hatályos magyar jogszabályokkal és EU rendeletekkel, különös tekintettel a digitális szolgáltatásokra és az elektronikus hírközlésre vonatkozó előírásokra.

11.2. Több nyelven való elérhetőség

Az irányelvek kérésre angol nyelven is elérhetők a nemzetközi ügyfelek számára. Kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot a fordítással kapcsolatban. Értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű verzió az irányadó.

11.3. Kapcsolat egyéb dokumentumokkal

A hálózathasználati irányelvek kiegészítik az ÁSZF egyéb rendelkezéseit, különös tekintettel a szolgáltatás korlátozására és megszüntetésére vonatkozó szabályokat.

11.4. Hatályosság

Jelen irányelvek 2025. január 1-jétől hatályosak és a korábbi verziók helyébe lépnek.

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

7. SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖLTSÉGELLENŐRZÉSI ESZKÖZÖK LEÍRÁSA

Jelen melléklet az Általános Szerződési Feltételek szerves részét képezi

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A melléklet célja és alkalmazási köre

Jelen melléklet az RDI Kreatív Stúdió Kft. (JászNet) által nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás költségellenőrzési és forgalommonitorozási eszközeit ismerteti részletesen.

Alkalmazási kör:

- Valamennyi határozatlan idejű internet-hozzáférési szerződés
- Lakossági és üzleti díjsomagok egyaránt
- Jelenleg rendelhető és megszűnő díjsomagok

Jogsabályi alap:

- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az előfizetői szerződésekről
- Fogyasztóvédelmi jogszabályok
2003.évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

1.2. Szolgáltatási jellemzők

Fix díjas konstrukció: A JászNet kizárólag fix havidíjas internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt, amely minden díjsomagban korlátlan adatforgalmat biztosít.

Méltányos használat elve: A szolgáltatás fenntartható nyújtása érdekében 500 GB/hó adatforgalmi keret került meghatározásra, amelynek túllépése esetén a szolgáltatás minősége csökkenhet.

2. KÖLTSÉGELLENŐRZÉSI ESZKÖZÖK ÁTTEKINTÉSE

2.1. Elérhető eszközök és módszerek

Alapvető költségkontroll eszközök:

- **Fix havidíj:** Előre kalkulálható költségstruktúra
- **Korlátlan adatforgalom:** Nincs forgalmi díj
- **Webes ügyfélportal:** Online forgalom-monitorozás
- **E-mail értesítés:** Nem automatikus tájékoztatás túlhasználat esetén
- **Professional mérés:** Mikrotik RouterOS alapú objektív mérés

2.2. A szolgáltatás természete

Költségkontroll szempontjából releváns tényezők:

- Havi előfizetési díj állandó és kiszámítható
- Nincs forgalmi alapú díjszámítás
- Túlhasználat esetén minőségi korlátozás (nem költségnövelés)
- Nem automatikus tájékoztatás a forgalmi keretekről

3. MÉLTÁNYOS HASZNÁLAT SZABÁLYOZÁSA

3.1. Forgalmi korlátok és küszöbértékek

Havi adatforgalmi keret: Minden díjcsomag tartalmaz **500 GiB/hó** adatforgalmi keretet, amely túlléphető tisztességes használat esetén.

Extrém használat definíciója: A Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a **500 Gigabyte** forgalmi mennyiséget meghaladja.

Tisztességes használat kritériumai:

- Normál internetes tevékenységek (böngészés, e-mail, videónézés)
- Alkalomszerű nagy fájlok letöltése
- Home office és távmunka igények
- Oktatási célú internethasználat

3.2. Túlhasználat kezelési folyamata

1. lépés - Értesítés: A Szolgáltató az 500 GB túllépés észlelésekor figyelmeztetéssel él:

- E-mail értesítés a regisztrált címre
- Banneres üzenet az ügyfélkapun
- Telefonos tájékoztatás szükség esetén

2. lépés - Korlátozási mechanizmus: Amennyiben az előfizető a figyelmeztetés ellenére folytatja a túlzott használatot:

- **30 másodpercig** elérhető az előfizetett csomag maximális sebessége
- **Ezt követően** a sebesség a díjcsomagban garantált minimális sávszélességre csökken

3. lépés - Ismételt túllépés: Ha az előfizető az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja az 500 GB adatmennyiséget:

- A Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani
- 30 napos felmondási idő alkalmazása
- Díjvisszatérítési kötelezettség fennáll a fel nem használt időszakra

3.3. Forgalomkorlátozás technikai megvalósítása

Queue szabályok alkalmazása:

- PPPoE kapcsolatokon automatikus sebesség-management
- Burst allowance mechanizmus (30 másodperces teljes sebesség)
- Garantált sávszélesség fenntartása korlátozás alatt is

Korlátozás feloldása:

- Következő naptári hónap 1. napján automatikus feloldás
 - Normál használatra való visszatérés esetén azonnali feloldás
 - Egyedi méltányossági elbírálás lehetősége
-

4. FORGALOMMONITOROZÁS ÉS ÉRTEŚÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

4.1. Nem automatikus értesítési rendszer

Forgalmi túllépés kezelése: A JászNet **nem alkalmaz automatikus** forgalmi értesítési rendszert. Az extrém használat miatti korlátozás csak az alábbi esetekben kerül alkalmazásra:

- **Ügyfélpanasz alapú vizsgálat** során feltárt túlzott internethasználat
- **Hálózati teljesítményproblémák** kivizsgálása során azonosított túlhasználók
- **Szűrőpróbaszerű ellenőrzések** alkalmával feltárt esetek

4.2. Értesítési módok túlhasználat feltárása esetén

E-mail értesítések (nem automatikus):

- Küldő cím: info@jasznet.hu
- Tárgy: "JászNet - Forgalmi figyelmeztetés"
- Tartalom: Vizsgálat eredménye és szükséges intézkedések
- Időzítés: Vizsgálat lezárását követően

Ügyfélszolgálati kapcsolatfelvétel:

- Telefonos tájékoztatás a feltárt problémáról
 - Személyes megbeszélés lehetősége
 - Technikai segítségnyújtás a forgalom csökkentésére
-

5. KÖLTSÉGVÉDELMI ESZKÖZÖK

5.1. Automatikus költségvédelem

Fix díjas természet miatt: A JászNet internet-hozzáférési szolgáltatása fix havi díjas, ezért hagyományos értelemben vett költségvédelem nem szükséges, mert:

- Nincs változó költségű szolgáltatáselem
- Nincs túlhasználati díj
- Nincs percdíj vagy adatblokk alapú számlázás

Alkalmazott védelmi mechanizmusok:

- Előzetes figyelmeztetés rendkívüli használat esetén
 - Fokozatos korlátozás túlhasználat esetén
 - Szolgáltatás fenntartása garantált minimális szinten
-

6. WEBES ÜGYFÉLPORTÁL

6.1. Webes ügyfélportál funkciói

Elérhető szolgáltatások:

- Aktuális forgalmi adatok megtekintése
- Session alapú forgalmi adatok (Mikrotik UserMan rendszerből)
- Szolgáltatási állapot ellenőrzése
- Szolgáltatási paraméterek: Díjcsomag specifikáció és kapcsolódási információk

Fontos megjegyzés: Havi összesített statisztikák automatikusan nem állnak rendelkezésre - a session adatokat kell manuálisan összeadni a teljes havi forgalom meghatározásához.

Nem elérhető szolgáltatások:

- Számlázási információk (offline rendszerben működik)
- Kapcsolat minőségi paraméterei (csak hibabejelentéskor és szűrőpróba szerint ellenőrzött)
- Valós idejű jelszint monitoring

Belépési adatok:

- Felhasználónév: az egyéni szerződésben meghatározott
- Jelszó: az egyéni szerződésben meghatározott
- Kétfaktoros azonosítás: nem alkalmazott
- Jelszótárolás: ügyfélszolgáltatón keresztül

6.2. Technikai korlátozások

Hozzáférési korlátozások:

- Ügyfélkapu kizárólag belső hálózatról elérhető
- Külső internet kapcsolatról nem használható

Funkcionális korlátozások:

- Valós idejű sebességmérés: nem elérhető
 - Forgalmkorlátozás beállítása: nem lehetséges
 - Automatikus riportok beállítása: nem támogatott
-

7. MÉRÉSI ÉS ELLENŐRZÉSI LEHETŐSÉGEK

7.1. Előfizető által végezhető mérések

Ajánlott sebességmérő eszközök:

- <https://szelessav.hu/> (NMHH hivatalos mérőoldal)
- Speedtest.net (nemzetközi mérés)
- Fast.com (Netflix-alapú mérés)
- BIX.hu sebességmérő (hazai mérés)
- Szolgáltató saját mérőpontja

Mérési ajánlások:

- Vezetékes kapcsolat használata WiFi helyett
- Egyéb eszközök lekapcsolása mérés alatt
- Többszöri mérés különböző időpontokban
- Különböző mérőszerverek használata

7.2. Szolgáltató által végzett mérések

Professional mérési rendszer:

- Mikrotik RouterOS alapú TCP Bandwidth Test
- BIX kapcsolaton keresztüli objektív mérés
- Képernyőkép dokumentáció minden mérésről
- Időbélyegzős eredmények

Mérési eljárás ügyfélpanasz esetén:

1. Ügyfélpanasz rögzítése
 2. Távoli mérés elvégzése Mikrotik rendszerrel
 3. Képernyőkép készítése eredményről
 4. Eredmények megküldése ügyfél részére
 5. Szükség esetén helyszíni ellenőrzés
-

8. ADATVÉDELEM ÉS FORGALMI ADATOK

8.1. Kezelt adatok típusai

Forgalmi metaadatok:

- Kapcsolat kezdete és vége
- Átvitt adatmennyiség (fel/le)
- Használt protokollok (TCP/UDP/ICMP)
- Forrás és cél IP címek (anonimizálva)
- Sávszélesség-kihasználtság mutatók

Nem gyűjtött adatok:

- Látogatott weboldalak tartalma
- E-mailek tartalma
- Letöltött fájlok részletei
- Konkrét alkalmazás-használati szokások

8.2. Adatok megőrzése és törlése

Megőrzési időtartamok:

- Forgalmi adatok: 6 hónap
- Számlázási adatok: 8 év (számviteli törvény)
- Panaszkezelési dokumentáció: 1 év
- Mérési eredmények: 1 év

Automatikus törlés: A megőrzési időtartam lejártá után a forgalmi adatok automatikusan törlésre kerülnek a rendszerből.

9. PANASZKEZELÉS ÉS JOGORVOSLAT

9.1. Forgalmi viták kezelése

Vitás mérési eredmények esetén:

- Független mérési lehetőségek biztosítása
- Szakértői vélemény igénylése
- Multiple measurement point validáció
- Harmadik fél általi auditálás

9.2. Panaszkezelési folyamat

Bejelentési módok:

- Telefonos panaszbejelentés: +36 21 2000 122/1 mellék

- E-mail útján történő megkeresés: info@jasznet.hu
- Személyes ügyintézés irodai órákban
- Online űrlap kitöltése

Kivizsgálási határidők:

- **Egyszerű esetek:** 15 munkanap
 - **Komplex műszaki vizsgálat:** 30 munkanap
 - **Harmadik félről függő ügyek:** 60 munkanap
-

10. ÖSSZEFOGLALÁS

10.1. Főbb jellemzők

A JászNet költségellenőrzési rendszerének sajátosságai:

- **Fix díjas szolgáltatás** - kiszámítható költségek
- **Méltányos használat elve** - 500 GB/hó kerettel
- **30 másodperces burst mechanizmus** - fokozatos korlátozás
- **Nem automatikus értesítés** - manuális vizsgálat alapú
- **Mikrotik alapú mérés** - objektív eredmények

10.2. Előfizetői kötelezettségek

Tájékoztatói kötelezettség:

- Rendszeres ügyfélkapu ellenőrzése (csak belső hálózatról)
- E-mail üzenetek figyelemmel kísérése
- Forgalmi szokások tudatos alakítása

Együttműködési kötelezettség:

- Túlhasználat esetén korlátozás tudomásul vétele
- Mérések során technikai segítségnyújtás
- Panaszbejelentés esetén pontos adatszolgáltatás

10.3. Szolgáltatói vállalások

Átláthatóság biztosítása:

- Világos és érthető tájékoztatás
- Pontos forgalmi adatok szolgáltatása
- Figyelmeztetés túlhasználat feltárása esetén

Technikai támogatás:

- Professional Mikrotik-alapú mérési lehetőségek
 - Gyors panaszkezelés
 - Műszaki segítségnyújtás
-

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

8. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZKEZELÉSI ŰRLAPOK

Jelen melléklet az Általános Szerződési Feltételek szerves részét képezi

1. BEVEZETÉS

Ez a melléklet tartalmazza az RDI Kreatív Stúdió Kft. által használt panaszkezelési űrlapokat és formanyomtatványokat. Az űrlapok célja az egységes panaszkezelés biztosítása és az előfizetői jogok hatékony érvényesítése.

Jogszabályi alap:

- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet
 - 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
 - 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
-

2. PANASZTÍPUSOK ÉS KATEGORIZÁLÁS

2.1 Hibabejelentés vs. Panasz megkülönböztetése

HIBABEJELENTÉS:

- Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítése
- Műszaki problémák
- Szolgáltatáskimaradás vagy minőségromlás
- Határidő: 72 óra hibaelhárításra

PANASZ:

- Egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem
- Ügyfélszolgálati problémák
- Számlázási viták
- Szerződéses jogviták
- Határidő: 30 nap kivizsgálásra

2.2 Panaszok kategóriái

A) Díjreklamáció

- Hibás számlázás
- Nem vállalt díjak felszámítása
- Díjszámítási hibák

B) Szolgáltatásminőségi panasz

- Sáv szélesség nem megfelelő
- Kapcsolat instabilitása
- Ígért paraméterek nem teljesülése

C) Ügyfélkezelési panasz

- Ügyfélszolgálati viselkedés
- Tájékoztatás hiánya vagy hibája
- Határidők be nem tartása

D) Kártérítési igény

- Szolgáltató hibájából eredő károk

- Elmaradt bevétel
- Helyreállítási költségek

E) Szerződéses panasz

- Szerződésmódosítási problémák
 - Felmondási jogviták
 - Egyéb szerződésértelmezési kérdések
-

3. ÁLTALÁNOS PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Iktatószám: _____ (szolgáltató tölti ki)

Beérkezés dátuma: _____ (szolgáltató tölti ki)

ELŐFIZETŐ ADATAI

Név/Cégnév: _____

Lakcím/Székhely: _____

Levelezési cím: _____

Telefonszám: _____

E-mail cím: _____

Ügyfélszám: _____

Szolgáltatási cím: _____

KÉPVISELŐ ADATAI (ha nem saját nevében jár el)

Név: _____

Jogviszony: _____

Elérhetőség: _____

Meghatalmazás mellékelve: ☐ Igen ☐ Nem

PANASZ ADATAI

Panasz típusa: (jelölje X-szel)

- ☐ Díjreklamáció
- ☐ Szolgáltatásminőségi panasz
- ☐ Ügyfélkezelési panasz
- ☐ Kártérítési igény
- ☐ Szerződéses panasz
- ☐ Egyéb: _____

Panasz tárgya: (rövid összefoglaló)

Részletes panaszleírás:

A panasz alapjául szolgáló tények és körülmények:

Mikor történt az eset? Dátum: _____ Időpont: _____**Hol történt?** *(ha releváns)*

Előzetes egyeztetések a Szolgáltatóval:

- Igen, az alábbiak szerint: Dátum: _____ Mód: _____ Eredmény: _____
- Nem volt előzetes egyeztetés

KÉRT INTÉZKEDÉS**Mit szeretne elérni?**

- Díjvisszatérítés _____ Ft értékben
- Kártérítés _____ Ft értékben
- Szolgáltatás javítása
- Elnézés kérése
- Szerződésmódosítás
- Egyéb: _____

Részletes indokolás:

MELLÉKLETEK

Csatolt dokumentumok: *(jelölje X-szel)*

- { } Szerződésmásolat
- { } Számlák
- { } Levelezések
- { } Fényképek
- { } Mérési eredmények
- { } Egyéb: _____

Mellékletszám: _____ db

NYILATKOZATOK

- **Kijelentem**, hogy a fenti adatok valósak és hitelesek
 - **Tudomásul veszem**, hogy hamis adatok közlése esetén a panasz elutasításra kerül
 - **Hozzájárulok** az adataim panaszkezelés céljából történő kezeléséhez
-

Dátum: _____

Aláírás: _____

4. DÍJREKLAMÁCIÓS ŰRLAP

DÍJREKLAMÁCIÓS KÉRELEM

ALAPADATOK

Előfizető neve: _____

Ügyfélszám: _____

Szolgáltatási cím: _____

REKLAMÁLT SZÁMLA ADATAI

Számlaszám: _____

Számla dátuma: _____

Számla összege: _____

Fizetési határidő: _____

REKLAMÁCIÓ TÁRGYA

Vitatott tétel(ek):

Tétel megnevezése	Számlán szereplő összeg	Helyes összeg véleménye szerint	Különbség
ÖSSZESEN			

REKLAMÁCIÓ INDOKOLÁSA

Miért vitatja a fenti tételeket?

Milyen dokumentumokkal tudja alátámasztani állítását?

- Korábbi számlák
- Szerződés
- Írásos megállapodás
- E-mail levelezés
- Egyéb: _____

Dátum: _____

Aláírás: _____

5. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYBEJELENTŐ

KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY

KÁR BEKÖVETKEZÉSÉNEK ADATAI

Káresemény dátuma: _____

Káresemény helye: _____

Károkozás módja: _____

BEKÖVETKEZETT KÁR RÉSZLETEZÉSE

Kár típusa: *(jelölje X-szel)*

- Vagyoni kár (konkrét károk)
- Elmaradt haszon
- Nem vagyoni kár
- Egyéb: _____

Kár összege részletesen:

Kár megnevezése	Összeg (Ft)	Alátámasztó dokumentum
ÖSSZESEN		

SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE

Miért tehető felelőssé a Szolgáltató?

Milyen kötelezettségét szegte meg?

Bizonyítékok:

- Tanúk: _____
- Dokumentumok: _____
- Szakértői vélemény: _____
- Egyéb: _____

Dátum: _____

Aláírás: _____

6. PANASZVÁLASZ SABLON

PANASZVÁLASZ LEVÉL

RDI Kreatív Stúdió Kft.

5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.

Telefon: +36 21 2000 122/1 mellék

E-mail: info@jasznet.hu

Címzett:

[Előfizető neve]

[Címe]

Tárgy: Válasz az [iktarószám] számú panaszra

Tisztelt [Előfizető neve]!

Panasz adatai:

- Iktatószám: [iktarószám]
 - Beérkezés: [dátum]
 - Tárgya: [panasz tárgya]
-

A) HELYT ADÁS ESETÉN

Panaszát kivizsgáltuk és **helyt adunk** a következők szerint:

Megállapításaink: [Részletes kivizsgálási eredmény]

Intézkedéseink:

- [Konkrét intézkedések felsorolása]
- [Határidők megjelölése]
- [Felelős személyek]

Jóvátétel:

- Díj-visszatérítés: _____ Ft
- Kártérítés: _____ Ft
- Kötbér: _____ Ft
- Egyéb: _____

Teljesítési határidő: [dátum]

B) ELUTASÍTÁS ESETÉN

Panaszát kivizsgáltuk, azonban **nem tudunk helyt adni** a következő indokok alapján:

Elutasítás indokai: [Részletes indokolás jogszabályi hivatkozásokkal]

Bizonyítékok: [Dokumentumok, adatok, mérési eredmények]

C) RÉSZLEGES HELYT ADÁS ESETÉN

Panaszát kivizsgáltuk és **részben helyt adunk** a következők szerint:

Elfogadott részek: [Megállapítások és intézkedések]

Elutasított részek: [Indokolás]

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Ha nem ért egyet döntésünkkel, az alábbi lehetőségei vannak:

Hatósági eljárás:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Telefon: +36 1 457 7100

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

Békéltető testület:

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

5000 Szolnok, Verseghy park 8., III. emelet (305–306. szoba)

Telefon: +36 56 510 610

E-mail: kamara@jnszmkik.hu

Bírósági eljárás:

Jászberényi Járási Bíróság

5100 Jászberény, Lehel vezér tér 33.

Telefon: +36 57 406 950

Bejelentési határidő: 6 hónap a tudomásszerzéstől

7. PANASZKEZELÉSI STATISZTIKA

HAVI PANASZJELENTÉS

Időszak: [hónap] [év]

Beérkezett panaszok

Panasztípus	Darab	Százalék
Díjreklamáció		
Szolgáltatásminőségi		
Ügyfélkezelési		
Kártérítési igény		
Szerződéses		
ÖSSZESEN		100%

Panaszkezelés eredményei

Eredmény	Darab	Százalék
Helyt adás		
Részleges helyt adás		
Elutasítás		
Folyamatban		
ÖSSZESEN		100%

Határidő-tartás

- **30 napon belül lezárt:** ____ db (____ %)
- **Határidő túllépés:** ____ db (____ %)
- **Átlagos ügyintézési idő:** ____ nap

8. KAPCSOLÓDÓ INFORMÁCIÓK

8.1. Űrlapok elérhetősége

Űrlapok letölthetők:

- Honlapon: www.jasznet.hu
- E-mailben kérésre: info@jasznet.hu
- Személyesen az ügyfélszolgálaton

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- **Cím:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
- **Telefon:** +36 21 2000 122/1 mellék

- **E-mail:** info@jasznet.hu
- **Nyitvatartás:** Hétfő-Péntek 10:00-16:00

8.2. Kitöltési segítség

Segítségnyújtás:

- Telefonon: +36 21 2000 122/1 mellék
- E-mailben: info@jasznet.hu
- Személyesen az ügyfélszolgálaton

8.3. Benyújtási módok

Panaszok benyújtása:

- Személyesen az ügyfélszolgálaton
- Postai úton: 5122 Jászdózsa, Katalin u. 14.
- E-mailben: info@jasznet.hu (tárgy: "PANASZ")
- Telefonon: +36 21 2000 122/1 mellék

8.4. Nyilvántartás és statisztikák

Panasznyilvántartás:

- Minden panasz iktatása és nyilvántartása
- Kezelési folyamat dokumentálása
- Statisztikai adatok vezetése

Éves jelentés közzététele:

- Szolgáltató honlapján: www.jasznet.hu
- Ügyfélszolgálaton betekintésre

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató

9. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSI ÉS EGYÉB ŰRLAPOK

Jelen melléklet az Általános Szerződési Feltételek szerves részét képezi

1. BEVEZETÉS

Ez a melléklet tartalmazza az RDI Kreatív Stúdió Kft. által használt szerződésmódosítási, felmondási és egyéb adminisztrációs űrlapokat. Az űrlapok célja az egységes ügyfélkezelés biztosítása és az előfizetői jogok hatékony gyakorlásának elősegítése.

Jogsabályi alap:

- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet
 - 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
 - 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv)
-

2. FELMONDÁSI KÉRELEM

SZERZŐDÉS FELMONDÁSI KÉRELEM

Iktatószám: _____ (szolgáltató tölti ki)

Beérkezés dátuma: _____ (szolgáltató tölti ki)

ELŐFIZETŐ ADATAI

Név/Cégnév: _____
Lakcím/Székhely: _____
Levelezési cím: _____
Telefonszám: _____
E-mail cím: _____
Ügyfélszám: _____
Szolgáltatási cím: _____

SZERZŐDÉS ADATAI

Szerződésszám: _____
Szerződéskötés dátuma: _____
Jelenlegi díjcsomag: _____
Havi díj: _____

FELMONDÁS ADATAI

Felmondás típusa: *(jelölje X-szel)*

- { } **Azonnali hatályú** felmondás
- { } **Határnapos** felmondás

Kívánt megszűnési időpont: Év: _____ Hónap: _____ Nap: _____

Felmondás indoka: *(jelölje X-szel)*

- { } Költözés olyan helyre, ahol a szolgáltatás nem elérhető
- { } Pénzügyi nehézségek
- { } Szolgáltatásminőségi problémák
- { } Másik szolgáltatóhoz való váltás
- { } Szolgáltatás már nem szükséges
- { } Egyéb: _____

Részletes indokolás: *(opcionális)*

ESZKÖZÖK VISSZASZOLGÁLTATÁSA

Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök:

- Vevőegység: típus _____ sorozatszám _____
- Tápegység és tápfeladó
- Tartókonzol
- Egyéb: _____

Visszaszolgáltatás módja:

- Személyesen az ügyfélszolgálaton
 - Postai úton (költség az előfizetőt terheli)
 - Kiszállással (külön díj ellenében)
-

PÉNZÜGYI ELSZÁMOLÁS

Fennálló tartozás rendezése:

- Nincs tartozás
- Van tartozás, melyet rendezek
- Automatikus beszedési megbízás megszüntetését kérem

Túlfizetés visszautalása:

- Bankszámlára: _____
 - Postai úton
 - Készpénzben az ügyfélszolgálaton
-

NYILATKOZATOK

- **Tudomásul veszem**, hogy a felmondási idő 8 nap
- **Kijelentem**, hogy a szolgáltató eszközeit visszaszolgáltatom
- **Tudomásul veszem**, hogy tartozás esetén a szolgáltatás nem szűnik meg
- **Hozzájárulok** adataim kezeléséhez a szerződés rendezése céljából

Dátum: _____

Alíráás: _____

3. SZERZŐDÉS ÁTÍRÁSI KÉRELEM

SZERZŐDÉS ÁTÍRÁSI KÉRELEM

JELENLEGI ELŐFIZETŐ ADATAI

Név/Cégnév: _____

Ügyfélszám: _____

Szolgáltatási cím: _____

ÚJ ELŐFIZETŐ ADATAI

Név/Cégnév: _____

Születési hely, idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím/Székhely: _____

Levelezési cím: _____

Telefonszám: _____

E-mail cím: _____

Személyazonosító okmány:

- Típus: _____
- Szám: _____
- Érvényesség: _____

ÁTÍRÁS RÉSZLETEI

Átírás oka: *(jelölje X-szel)*

- { } Tulajdonváltás
- { } Örökség
- { } Vállalkozás átadása
- { } Családi átadás
- Egyéb: _____

Átírási díj: A hatályos díjszabás szerint

Átírás kívánt időpontja: Év: _____ Hónap: _____ Nap: _____

Teljesítési határidő: 15 munkanap a teljes dokumentáció benyújtásától

NYILATKOZATOK

Jelenlegi előfizető nyilatkozata:

- **Hozzájárulok** a szerződés átírásához
- **Tudomásul veszem**, hogy a tartozásokért továbbra is felelős vagyok az átírás időpontjáig

Új előfizető nyilatkozata:

- **Elfogadom** a szerződéses feltételeket
- **Tudomásul veszem** az átírási díjat
- **Vállalom** az átírás időpontjától a kötelezettségeket

Jelenlegi előfizető: Dátum: _____

Aláírás: _____

Új előfizető: Dátum: _____

Aláírás: _____

4. SZÜNETELTETÉSI KÉRELEM

SZÜNETELTETÉSI KÉRELEM

ELŐFIZETŐ ADATAI

Név/Cégnév: _____

Ügyfélszám: _____

SZÜNETELTETÉS ADATAI

Szüneteltetés kezdete: Év: _____ Hónap: _____ Nap: _____

Szüneteltetés vége: Év: _____ Hónap: _____ Nap: _____

Időtartam: _____ hónap

Szüneteltetés oka: *(jelölje X-szel)*

- { } Hosszabb távollét
- { } Átmeneti pénzügyi nehézség
- { } Felújítás/átalakítás
- { } Egyéb: _____

Berendezések kezelése:

- { } Helyben hagyás (karbantartási díj ellenében)
- { } Ideiglenes visszaszolgáltatás

Dátum: _____

Előfizető aláírása: _____

5. DÍJCSOMAG VÁLTÁSI KÉRELEM

DÍJCSOMAG MÓDOSÍTÁSI KÉRELEM

ALAPADATOK

Előfizető neve: _____

Ügyfélszám: _____

Jelenlegi díjcsomag: _____

KÉRT MÓDOSÍTÁS

Új díjcsomag: *(jelölje X-szel)*

Lakossági csomagok:

- **Start** (40/15 Mbps) - 3.990 Ft/hó
- **Tempó** (80/20 Mbps) - 4.990 Ft/hó
- **Sprint** (120/25 Mbps) - 5.990 Ft/hó

Üzleti csomagok:

- **Start Üzleti** (40/15 Mbps) - 7.990 Ft/hó
- **Tempó Üzleti** (80/20 Mbps) - 9.990 Ft/hó
- **Sprint Üzleti** (120/25 Mbps Mbps) - 12.990 Ft/hó

Módosítás időpontja: Év: _____ Hónap: _____ Nap: _____

Módosítás indoka:

- { } Nagyobb sávszélesség szükséges
- { } Kisebb sávszélesség elegendő
- { } Költségcsökkentés
- { } Üzleti igények változása
- { } Egyéb: _____

NYILATKOZAT

- **Tudomásul veszem**, hogy a díjcsomag váltás ingyenes
- **Elfogadom** az új díjcsomag feltételeit
- **Tudomásul veszem**, hogy a módosítás a következő számlázási ciklustól érvényes

Dátum: _____

Aláírás: _____

6. ADATMÓDOSÍTÁSI BEJELENTŐ

ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

ELŐFIZETŐ ADATAI

Név/Cégnév: _____
Ügyfélszám: _____

VÁLTOZOTT ADATOK

Név/Cégnév változás:

- Régi: _____
- Új: _____
- Igazoló dokumentum: Mellékelve Később pótolom

Lakcím/Székhely változás:

- Régi: _____
- Új: _____
- Hatályos: _____

Levelezési cím változás:

- Régi: _____
- Új: _____

Telefonszám változás:

- Régi: _____
- Új: _____

E-mail cím változás:

- Régi: _____
- Új: _____

Számlázási cím változás:

- Régi: _____
- Új: _____

Bankszámlaszám változás:

- Régi: _____
- Új: _____

EGYÉB VÁLTOZÁSOK

Kapcsolattartó személy változás:

- Név: _____
- Telefon: _____
- E-mail: _____

Számlázási preferenciák:

- Elektronikus számla (E-mail)
 - Papír alapú számla (postai úton)
-

NYILATKOZAT

- **Kijelentem**, hogy a fenti adatok valósak és hitelesek
- **Tudomásul veszem**, hogy az adatváltozást 3 munkanapon belül kellett volna bejelenteni
- **Hozzájárulok** az adataim frissítéséhez a rendszerben

Dátum: _____

Aláírás: _____

7. KÖTBÉR IGÉNYLÉSI ŰRLAP

KÖTBÉR IGÉNYLÉSE

ALAPADATOK

Előfizető neve: _____

Ügyfélszám: _____

Szolgáltatási cím: _____

KÖTBÉR JOGCÍME

Kötbér típusa: (jelölje X-szel)

- ☐ Telepítés késedelve; ☐ Átírás késedelve; ☐ Áthelyezés késedelve;
- ☐ Hibaértesítés késedelve; ☐ Hibajavítás késedelve; ☐ Ügyfélszolgálati késedelem
- ☐ Egyéb: _____

KÉSEDELEM ADATAI

Vállalt teljesítési határidő: _____

Tényleges teljesítés időpontja: _____ Késedelem mértéke: _____ nap

Késedelem körülményei:

IGÉNYELT KÖTBÉR

Számítás: (vetítési alap $\times$ szorzó $\times$ napok száma)

- Napi vetítési alap: _____ Ft
- Szorzó: _____
- Késedelmes napok: _____ nap
- **Igényelt összeg:** _____ Ft

MELLÉKLETEK

- Szerződés másolata; Levelezések; Hibabejelentés igazolása; Egyéb bizonyítékok

NYILATKOZAT

- **Kijelentem**, hogy az igény jogos és megalapozott
- **Tudomásul veszem**, hogy a kötbér kifizetése 15 munkanapon belül történik
- **Elfogadom**, hogy vitás esetekben szakértői vélemény szükséges

Dátum: _____

Aláírás: _____

8. SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI KÉRELEM

KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI KÉRELEM

ALAPADATOK

Előfizető neve: _____

Ügyfélszám: _____

KORLÁTOZÁS ADATAI

Korlátozás kezdete: _____

Korlátozás oka: _____

Jelenlegi korlátozás mértéke: _____

FELOLDÁS KÉRÉSE

Korlátozás okának megszüntetése:

- Díjtartozás kiegyenlítve
- Hálózathasználati probléma megoldva
- Végberendezés cseréje megtörtént
- Egyéb: _____

Bizonyító dokumentumok:

- Befizetési bizonylat
 - Műszaki igazolás
 - Egyéb: _____
-

NYILATKOZAT

- **Kijelentem**, hogy a korlátozás oka megszűnt
- **Tudomásul veszem**, hogy ismételt jogsértés esetén szigorúbb szankciók alkalmazhatók
- **Vállalom**, hogy a jövőben betartom a szerződéses feltételeket

Dátum: _____

Aláírás: _____

9. ŰRLAPOK KEZELÉSE ÉS BENYÚJTÁSA

9.1. Benyújtási módok

Személyesen:

- **Cím:** 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
- **Nyitvatartás:** Hétfő-Péntek 10:00-16:00
- **Azonnali iktatás és visszaigazolás**

Postai úton:

- **Cím:** RDI Kreatív Stúdió Kft., 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
- **Ajánlott küldemény javasolt**
- **Iktatás a beérkezés napján**

E-mailben:

- **Cím:** info@jasznet.hu
- **Tárgy:** "ŰRLAP - [űrlap típusa]"
- **Szkennelt, aláírt dokumentum szükséges**

Telefonon:

- **Szám:** +36 21 2000 122/1 mellék
- **Csak egyszerű kérelmek esetén**
- **Utólagos írásos megerősítés szükséges**

9.2. Feldolgozási határidők

Űrlap típusa	Feldolgozási idő	Megjegyzés
Felmondás	8 nap	Szerződés megszűnése
Átírás	15 munkanap	Dokumentumok ellenőrzése után
Szüneteltetés	5 munkanap	Műszaki munkálatok
Díjcsomag váltás	3 munkanap	Következő számlázási ciklus
Adatmódosítás	2 munkanap	Azonnali rendszerfrissítés
Kötbér igénylés	15 munkanap	Kivizsgálás és elbírálás
Korlátozás feloldás	72 óra	Ok megszűnésének igazolása után

9.3. Hiánypótlás

Hiányos űrlapok esetén:

- 8 napos határidő a hiánypótlásra
- Automatikus elutasítás hiánypótlás elmulasztása esetén
- Újabb ügyintézési díj nem kerül felszámításra

Utolsó módosítás: 2025. január 1.

Következő felülvizsgálat: 2025. december 31.

Jóváhagyta: Mákszem Béla, ügyvezető igazgató
