

FCS Group KFT.

FLYNET szolgáltatások



Általános Szerződési Feltételek

Készítés dátuma: **2026. 07. 14.**

Hatályba lépés dátuma: 2026. 08. 14.

FCS GROUP KFT.

2330 DUNAHARASZTI, DÓZSA GYÖRGY ÚT 49.

06-24/300-300

06-70/33-88-33-8



TARTALOMJEGYZÉK

1.	Általános adatok, elérhetőség	6
1.1.	A szolgáltató neve, címe	6
1.2.	a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.6.	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma	7
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	7
2.1.	az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	7
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	8
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	10
2.4.	az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	11
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	11
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	11
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	11
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	19
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	20
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	20
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	20
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	20
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	20

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2026. 07. 14.

4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	20
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	20
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	20
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	21
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	21
5.2.	az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	22
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	24
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	24
6.1.	hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	24
6.2.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	26
6.3.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),	29
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	30
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	30
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	30
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	30
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a	

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2026. 07. 14.

végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj _____	30
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések, a kínált díjfizetési módok _____	32
7.3. A kártérítési eljárás szabályai _____	33
7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai _____	33
7.5. Az akciók és akciós díjak elérhetősége _____	33
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai _____	33
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai _____	33
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik _____	34
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban _____	34
9. Az előfizetői szerződés időtartama _____	34
10. Adatkezelés, adatbiztonság _____	34
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama _____	34
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről _____	35
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) _____	35
11.1. Előfizetői névjegyzék _____	35
11.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok _____	35
11.3. Értéknövelt szolgáltatások _____	35
11.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok _____	35
11.5. Tételes számla igénylése _____	35
11.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok _____	35
11.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat _____	36
12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei: _____	36

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2026. 07. 14.

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,	36
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,	37
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	38
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	40
12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;	40
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	40
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	40
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	40
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	41
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	41
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	41
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása	41
1. számú melléklet - Szolgáltatási Területek	42
2. számú melléklet - Adatforgalmi mérések módja	42
3. számú melléklet - Szolgáltatási Díjak	43
1. Szolgáltatások díjai	43
2. Csatlakozáshoz kapcsolódó opcionális tájékoztató díjak	46
3. További szolgáltatások díjai	46
4. Kiszállási díjak	46
4. számú melléklet - Engedélyezett Használat Elvei	47
1. A hálózathasználati irányelvek szerepe	47
2. A hálózathasználati irányelvek alapelve	47
3. Általános hálózathasználati irányelvek	47
4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek	48
5. A kapcsolattartás irányelvei	49
6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek	49
7. A hálózathasználati irányelvek módosítása	49
5. számú melléklet - Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat	49
6. számú melléklet - Minőségi mutatók	75
7. számú melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató	76
8. számú melléklet - Műsorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás	78

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2026. 07. 14.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató neve: FCS Group Kft.
 Cégjegyzékszám: 13-09-104875
 Adószám: 13570091-2-13
 Székhely: 2330 Dunaharaszti Dózsa Gy. út. 49.

A továbbiakban: szolgáltató vagy FCS.

1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK

Telefonszám	(1)300-2000 (24)300-300,(29)500-500, (70) 33-88-33-8
A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége	2330 Dunaharaszti Dózsa Gy. út. 49.
Postacím	2331 Dunaharaszti Pf. 127.
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje	H-P 8:00-16:00
Internetes honlap	http://www.flynet.hu

1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)

Telefonszám	(1)300-2000 (24)300-300,(29)500-500, (70) 33-88-33-8
A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége	2330 Dunaharaszti Dózsa Gy. út. 49.
Postacím	2331 Dunaharaszti Pf. 127.
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje	H-P 8:00-16:00
Internetes honlap	http://www.flynet.hu

1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

Internetes honlap	http://www.flynet.hu
-------------------	---

1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

1.5.1. Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- A) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- B) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- C) amennyiben az Előfizető igényli postai úton;
- D) elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot;

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

1.5.2. Értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- A) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- B) Elektronikus levélben; vagy
- C) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

A B) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazásának előfeltétele, hogy az Előfizető nyilatkozzon annak elfogadásáról.

A C) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

1.6. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA

1.6.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetőségei

1.6.1.1 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az NMHH aktuális ügyfélszolgálati, postai, telefonos és elektronikus elérhetőségei a Hatóság hivatalos honlapján érhetők el.

1.6.2. Fogyasztóvédelmi hatóság és békéltető testületek

A fogyasztóvédelmi hatóság és az illetékes békéltető testület aktuális elérhetőségei a mindenkor hatályos jogszabályok és hivatalos közzétételek alapján érhetők el.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:

2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI

2.1.1. Igénybejelentés, vizsgálat

Az igénylő írásban jelzi a Szolgáltató felé igényét. Ezt a szolgáltató weboldalán található űrlap, vagy az ügyfélszolgálaton elérhető űrlap kitöltésével teheti meg az igénylő.

Az igény bejelentése után a Szolgáltató és az igénylő haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül időpontot egyeztetnek a vizsgálattal és a szolgáltatás létesítésével kapcsolatban. A vizsgálat megtörténtekor, ha az igény teljesíthető, a felek megkötik a szerződést, és a Szolgáltató elvégzi a szolgáltatás kiépítését haladéktalanul vagy az igénylővel egyeztetett más időpontban.

2.1.2. Szerződéskötés

2.1.2.1 Szerződéskötési kötelezettség

Az igénylőnek, aki a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. A Szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

Az igénylő szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

2.1.2.2 Írásbeli szerződéskötés

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

2.1.2.3 Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés

Az igénylő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül. A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a www.flynet.hu honlapon érhetők el.

2.1.2.4 Előre fizetett szolgáltatások

Az előre fizetett szolgáltatások esetén az Előfizető a regisztrációs oldal elektronikus úton történő kitöltésével erősíti meg a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazol.

2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

2.2.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

D) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- E) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma;
- F) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint a képviselő neve;
- G) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- H) az igényelt Szolgáltatás;
- I) megkötés időtartama;
- J) igénybejelentés, helye, ideje.
- K) elektronikus számlázás választása esetén az Előfizető vagy Igénylő elektronikus levelezési címe, amelyre a Szolgáltató az elektronikus számlát és az ahhoz kapcsolódó értesítéseket megküldi;
- L) a szolgáltatás nyújtásának helye, valamint az előfizetői hozzáférési pont helye és címe.

A fenti adatok megadása az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 10. § (6) bekezdés i) és j) pontjának való megfelelést szolgálja.

2.2.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

2.2.3. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratát megelőzően a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybeveszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

2.2.4. Hűségnyilatkozat

A „feltételes” kedvezmény a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb feltételeket biztosít az Előfizető számára, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- A) amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- B) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- C) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez;
- D) amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- E) amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és köteles a nyilatkozat lejártáig esedékes fennmaradó összeget egy összegben a szerződés felmondásakor a Szolgáltatónak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratá előtt 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI

2.3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában az internet-hozzáférési szolgáltatás olyan helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás, amely mikrohullámú vagy optikai hozzáférési hálózaton keresztül biztosítja az Előfizetők számára az internet elérését. A mikrohullámú hozzáférés módja a Szolgáltatónál a 2,4 GHz-en és 5,4 GHz-en működő vezeték nélküli hálózati hozzáférés lehet.

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás és helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetében hálózati kapcsolat kiépítése szükséges. A Szolgáltató az előfizetés időtartamára biztosíthatja a kapcsolódáshoz szükséges hálózati eszközt, antennát és a hozzá kapcsolódó kábelt, telefon- vagy hangszolgáltatás esetében pedig a készülék csatlakozásához szükséges adaptert, amely a Szolgáltató tulajdonát képezi. A kiépítésnek egyszeri díja lehet, amelyet a szolgáltatáscsomagok leírása tartalmaz.

A szolgáltatás igénybevételének további feltétele egy előzetes műszaki vizsgálat és mérés, amelyet Szolgáltató ingyenesen végez el a kiépítendő végpont helyszínén. A szolgáltatás csak abban az esetben vehető igénybe, ha a vizsgálat eredménye megfelel a műszaki kiépíthetőség feltételeinek.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátjai

A Szolgáltató a hálózatának, Előfizetőinek valamint az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megóvásának és biztonságának érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat és egyes portok forgalmát letilthatja, valamint előírhatja a szolgáltató SMTP szerverének használatát, azaz korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ

A Szolgáltató vállalja, hogy az igénybejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban, vagy szóban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 nappal későbbi időpontban állapodnak meg.

2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI

Ez a pont az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető a szolgáltatásra

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást, helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást, valamint helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együtt: Szolgáltatás), amelyek az alábbi szolgáltatási csomagokban vehetők igénybe az Előfizetők által. A szolgáltatástípusok megnevezése a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az Eht. 76. § (4) bekezdése alapján kialakított és közzétett elektronikus hírközlési szolgáltatás-osztályozás szerinti megnevezésekhez igazodik.

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauzt (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést.

A dokumentumban szereplő árak tartalmazzák az ÁFA-t.

Minden Internet előfizetésre a következők jellemzőek:

- Korlátlan adatforgalom
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj az első gépre 0 Ft, további gépenként 20000 Ft.
- Kaució: 10000 Ft

3.1.1. Új előfizetéshez választható díjcsomagjaink mikrohullámon keresztüli Internet elérésre

Az alábbi csomagok új előfizetés létesítésekor, vagy új hűségidőszak vállalása esetén választhatóak.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

Az Internet csomagokhoz a felhasználási módok egységesek az alábbi táblázat alapján.

Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	
Web-böngészés	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető
Chat alkalmazások	Igénybe vehető
Közösségi oldalak	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető
Egyéb	Igénybe vehető

3.1.1.1 Internet MIKRO

- Igénybe vehető 2025 április 1-től
- Maximum 100 Mbit/sec le 25 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 4 Mbit/sec le és 1 Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Flynet MIKRO</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	25
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.1.2 Csak Telefon

- A szolgáltatás havi díja 600 Ft (a telefondíjon felül).
- 1 év Hűségnyilatkozattal vehető igénybe.
- Kedvezményes csomag Telefon szolgáltatáshoz.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- Telefon csomag választása kötelező hozzá.
- Adatforgalom (Internet) nem tartalmaz.
- Csatlakozási és munkadíj 6000 Ft.
- Kaució: 10000 Ft

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Csak telefon</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	0
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	0
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.2. Új előfizetéshez választható díjcsomagjaink kábelén keresztül Internet elérésre

3.1.2.1 Internet 600Mega

- Igénybe vehető 2025 április 1-től
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Előzetes vizsgálat szükséges
- Maximum 600 Mbit/sec le 300 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 250 Mbit/sec le és 100Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Internet 600Mega</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	600
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	300
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	250
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	250
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	250
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	100

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	100
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.2.2 Internet 1500Mega

- Igénybe vehető 2025 április 1-től
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Maximum 1500 Mbit/sec le 500 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 350 Mbit/sec le és 350Mbit /sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	Internet 1500Mega
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1500
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	500
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	350
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	350
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	350
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	150
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.2.3 Business I

- Igénybe vehető 2023 október 1-től
- FIX IP címet tartalmaz
- Szinkron
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Maximum 250 Mbit/sec le 250 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 150 Mbit/sec le és 150Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	Business I
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	250
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	250

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	150
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	150
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	150
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.2.4 Business2

- Igénybe vehető 2023 október 1-től
- FIX IP címet tartalmaz
- Szinkron
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Előzetes vizsgálat szükséges
- Maximum 500 Mbit/sec le 500 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 350 Mbit/sec le és 350Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Business2</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	500
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	500
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	350
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	350
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	350
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	350
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	350
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	350
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.2.5 Business3

- Igénybe vehető 2023 október 1-től

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- FIX IP címet tartalmaz
- Szinkron
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Maximum 1000 Mbit/sec le 1000 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 20 Mbit/sec le és 20Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Business3</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1000
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1000
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	450
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	450
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	450
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	450
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	450
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	450
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.3. Új előfizetéshez választható díjcsomagjaink helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásra

A helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatáshoz tartozó csomagok a Szolgáltató által üzemeltetett vagy bérelt kábelhálózaton vehetők igénybe.

A csomagok és csatornák leírását a 8. számú melléklet tartalmazza.

A korábbi „vezetékes műsorjelelosztás”, „TV-műsorelosztás” és hasonló megnevezések alatt a jelen ÁSZF alkalmazásában a Hatóság osztályozása szerinti helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás értendő.

3.1.3.1 Simple (Mini) TV csomag

- Csatlakozási és munkadíj az első TV-re 0 Ft, további televízióként 10000 Ft + anyag.
- Kaució: 5000 Ft (Internet csomagon felül).
- Internet csomag választása szükséges hozzá.

3.1.3.2 FAMILY EXTRA (Családi+) TV csomag

- Csatlakozási és munkadíj az első TV-re 0 Ft, további televízióként 10000 Ft + anyag.
- Kaució: 5000 Ft (Internet csomagon felül).
- Internet csomag választása szükséges hozzá.

3.1.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás díjcsomag

- Szolgáltató telefon előfizetői között (hálózaton belül) 0 Ft a percdíj.
- Kapcsolási díj 3 Ft/hívás.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- Kaució: 5000 Ft (Internet csomagon felül).
- Internet csomag választása szükséges hozzá. Önállóan Csak Telefon csomag választása kötelező.
- Az IP alapú (VoIP) beszédátvitel hangjelek végpontok közötti átvitele 250 ms késleltetést szenvedhet el.

A díjcsomaghoz tartozó aktuális percdíjak a www.flynet.hu oldalon találhatóak.

A korábbi „Telefon” vagy „VoIP” megnevezés alatt a jelen ÁSZF alkalmazásában a Hatóság osztályozása szerinti helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás értendő, amennyiben a szolgáltatás helyhez kötött hozzáférési ponton vehető igénybe.

3.1.5. Régebbi díjcsomagjaink mikrohullámon keresztüli Internet elérésre

Az alábbi díjcsomagok már nem rendelkezhetők.

3.1.5.1 Flynet WIFIMAX

- Igénybe vehető 2018 január 1-től
- Maximum 100 Mbit/sec le 25 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 4 Mbit/sec le és 1Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Flynet WIFIMAX</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	25
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.6. Régebbi díjcsomagjaink kábelén keresztüli Internet elérésre

Az alábbi díjcsomagok már nem rendelkezhetők.

3.1.6.1 Optika100L

- Igénybe vehető 2018 január 1-től
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Maximum 100 Mbit/sec le 50 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 25 Mbit/sec le és 25Mbit/sec feltöltési sebesség.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Optika100L</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	50
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	25
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	25
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.6.2 *Optika500*

- Igénybe vehető 2016 július 18-tól
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Előzetes vizsgálat szükséges
- Maximum 500 Mbit/sec le 250 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 250 Mbit/sec le és 100Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Optika500</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	500
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	250
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	250
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	250
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	250
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	100
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

3.1.6.3 GIGAMAX

- Igénybe vehető 2018 január 1-től
- A kiépített kábel hálózaton (pontos információ az ügyfélszolgálaton érhető el)
- Maximum 1000 Mbit/sec le 250 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet optikai kábel összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 20 Mbit/sec le és 20Mbit/sec feltöltési sebesség.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	
Díjcsomag neve	<i>Optika1000</i>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1000
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	250
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	350
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	350
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	350
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	150
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	150
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs megkötés
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van

3.1.7. Régebbi TV csomagok

Az alábbi díjcsomagok már nem rendelhetők.

3.1.7.1 Film kiegészítő TV csomag

- Alap TV csomag választása szükséges hozzá

3.1.7.2 FAMILY (Családi) TV csomag

- Csatlakozási és munkadíj az első TV-re 0 Ft, további televízióként 10000 Ft + anyag.
- Kaució: 5000 Ft (Internet csomagon felül).
- Internet csomag választása szükséges hozzá.

3.1.7.3 Külföldi TV csomag

- Csatlakozási és munkadíj az első TV-re 0 Ft, további televízióként 10000 Ft + anyag.
- Kaució: 5000 Ft (Internet csomagon felül).
- Internet csomag választása szükséges hozzá.

3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE

A Szolgáltató által biztosított helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások az 1. számú mellékletben meghatározott településeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Szolgáltató képes-e a szolgáltatás biztosítására, az Előfizető az ügyfélszolgálaton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton tájékozódhat.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS

A 112 egységes európai segélyhívó szám a Szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefonszolgáltatáson vagy hangszolgáltatáson elérhető. A Szolgáltató a hívó helyére vonatkozó információt a jogszabályi és műszaki feltételek fennállása esetén továbbítja.

3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E

A szolgáltató nem biztosít egyetemes szolgáltatásokat.

3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

A szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségére vonatkozó mutatókat a jelen Általános Szerződési Feltételek 6. számú Melléklete tartalmazza.

4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE

Az adatforgalmi mérések módját a 2. számú melléklet tartalmazza. A rendeltetésszerű mérések a szolgáltatás minőségére nincsenek hatással.

4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEK ÉS FENYEGETÉSEKKEK, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben emailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető veszélyezteti a hálózat egységét vagy más módon a biztonságot, a Szolgáltató – az előfizető értesítése mellett – megteszi a szükséges intézkedéseket, beleértve ebbe az előfizető szolgáltatásból történő átmeneti vagy végleges kizárását is.

4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a mikrohullámú vagy optikai hálózati kapcsolat megléte, illetve kiépíthetősége, valamint az, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezéssel.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás előfeltétele az IP-alapú hálózati kapcsolat megléte a Szolgáltató központja felé, valamint a szolgáltatás igénybevételére alkalmas telefonkészülék vagy végberendezés rendelkezésre állása.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

5.1.1. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen – egyéni előfizető esetében – maximum 6 (hat) hónap, a Szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal (e-mail címek, IP címek) való gazdálkodás miatt.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizető e-mail címét, webtárhelyét, IP cím tartományát, telefonszámát – az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

5.1.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

5.1.3. Felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, áramszünet...stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

A) Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti és erről megfelelő igazolást mutat be, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését haladéktalanul megszüntetni.

B) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- a) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- b) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :
 - i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
 - ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

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

- c) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :
 - i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
 - ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
 - iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- d) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :
- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
 - iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- e) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
 - ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.
- Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.
- C) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- D) Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybevevő közvetítő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a jelen bekezdés a.) és c.) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által—a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint—választott közvetítő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

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

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A felfüggesztésre az 5.2. pontban meghatározott korlátozási és szankciós feltételek, valamint az előfizetői szerződésre és a vonatkozó jogszabályokra irányadó rendelkezések alkalmazandók.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint tesz lehetővé.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaeelhárítás érdekében a szolgáltató munkaidőben hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaeelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, folyamatvezérlőben archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- A) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- B) a hiba kijavítását megkezdte,
- C) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A szolgáltató a (3) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben (72 óra) meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben (72 óra) meghatározott határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosának (használójának) hozzájárulása szükséges, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 6. számú Melléklet tartalmazza.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja – jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

6.2.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben töle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- A) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező vagy nem megfelelő végberendezés okozta;
- B) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- C) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- D) a hibát nem jelentették be;
- E) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- F) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- G) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Ha az előfizető a Szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve fogyasztói jogvita esetén a hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

6.2.2. A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A kötbérre, a hibaelhárításra és az előfizetőt megillető jogokra a mindenkor hatályos, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet rendelkezései irányadók.

9. § (1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

(11) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az (1) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(12) A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a (11) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

b) négyszerese a (11) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a (11) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Az előfizetőt e rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

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

6.2.3. Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.3.1 A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

6.2.3.2 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az NMHH aktuális elérhetőségei és ügyfélszolgálati adatai a Hatóság hivatalos honlapján érhetők el.

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi hatóság és békéltető testület

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

Az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság és békéltető testület aktuális elérhetőségei a hivatalos közzétételekben érhetők el.

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

A felek az előfizetői szerződésből eredő peres jogvitáikat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt rendezhetik.

6.3. AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE),

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az előfizetői panasz („Panasz”) olyan - hibabejelentésnek nem minősülő - nyilatkozat, amelyben az előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban és /vagy az általános szerződési feltételekben foglaltaknak.

Az előfizetői bejelentés („Bejelentés”) olyan - előfizetői panasznak nem minősülő - észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt – amennyiben arra mód van – azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a bejelentés módjának megfelelő módon a jogszabályi előírások betartásával az előfizetőt értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, –úgy a válaszát írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy 15 napon belül kézbesíti részére.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egyidőben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat folyamán – többek között – a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

A. volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

B. a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE

Lásd a 6.3. pontot.

6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

Szolgáltató az Előfizetői által kért adatokat – a tudakozó szolgálatok formátumának megfelelően – a tudakozó szolgáltatásokban megjeleníti. A Szolgáltató telefonszolgálatás nyújtása során a tudakozó szolgáltatásokat elérhetővé teszi.

6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE

Lásd a 6.3. pontot.

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

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- A) egyszeri díjak, valamint
- B) havi díjak

7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ

Az előfizetői szolgáltatás tartalmáról, díjairól, feltételekről a 3. fejezetben található a részletes leírás.

A további díjakat a 3. számú melléklet írja le.

7.1.1. Számlázás gyakorisága

A szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).

Alap esetben a számlázás történhet havonta, félévente és évente, attól függően, hogy az előfizető milyen számlázási gyakoriságot igényel.

A Szolgáltató a következő időszakra vonatkozó és a még nem fizetett időszakra vonatkozó számlákat az előfizetők számára a tárgyhónap 10. napjáig eljuttatja.

Amennyiben az előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámon köteles bejelenteni.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

7.1.2. Számlázás integritása

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

7.1.3. A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve, s az előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően legkésőbb a tárgyhó 10. napjáig kötelesek megfizetni a Szolgáltató számára.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgydíjakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

7.1.4. A Szolgáltatási Díjak számítása

A szabadáras szolgáltatások díját a Szolgáltató költség- és megtérüleselemzéssel, valamint az igénybe vett távközlési szolgáltatások díjának figyelembevételével határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulhatnak.

7.1.5. Késedelmi kamat

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot számíthat fel az Előfizetővel szemben. A késedelmi kamat mértéke a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat mértékének és a késedelmes napok számának figyelembevételével kerül meghatározásra.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat mértékére a Polgári Törvénykönyv és az egyéb irányadó jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszaütés közti időszakra.

7.1.6. Késedelem kezeléséből adódó adminisztrációs díj

Szolgáltató jogosult a késedeleméből fakadó adminisztrációs költségek felszámolására előfizetőnek. Ennek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK, A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- A) a régebben lejárt tartozás;
- B) azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- C) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetve az előfizető döntésétől függő egyéb túlfizetés vagy előrefizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető befizetéseit az ügyfélszámlához rendelt, előfizetői folyószámlán tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja a folyószámlán lévő túlfizetett összeget. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

7.2.1. Készpénzes fizetési módok

- A) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- B) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- C) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

7.2.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok

- A) az előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- B) az előfizető részéről banki átutalással;
- C) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A B) és C) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetőleg az A) pont esetében a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató kötbért alkalmaz általános kártérítésként.

7.4. A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI

Lásd a 6.2. pontot.

7.5. AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHEŐSÉGE

Akciókról az Internetes oldalon, vagy az ügyfélszolgálaton lehet tájékozódni.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1.1. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltató hálózatába

A számhordozás megkezdése a számhordozási nyilatkozat Előfizető általi kitöltése és Szolgáltatóhoz való megérkezésekor kezdődik. Amennyiben rendelkezésre áll számhordozási megállapodás a kiinduló szolgáltató és a Szolgáltató között a számhordozás 15 napon belül lezajlik, amennyiben a kiinduló szolgáltató a számhordozáshoz hozzájárul. Amennyiben nem áll rendelkezésre számhordozási megállapodás, a Szolgáltató a megállapodást 30 napon belül megkötí és a megkötéstől számított 15 napon belül a számhordozást, a fentieknek megfelelően, elvégzi. A sikeres számhordozás érdekében a kiinduló szolgáltatónál a szolgáltatást tilos felmondani a sikeres számhordozás befejeztéig. Sikeres számhordozás nem feltétele a telefonszolgáltatás megkezdésének. Amennyiben a számhordozás megghiúsulása nem felróható a Szolgáltatónak, a Szolgáltató saját számmezőjéből telefonszámot oszt és a szolgáltatást azon megkezd.

8.1.2. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltató hálózatából

A Szolgáltató hivatalos és megfelelő létesítési adatokat tartalmazó elkérő alapján a kért számot elengedi, amennyiben a számot használó Előfizetőnek nincs lejárt tartozása a Szolgáltató felé. Ettől eltérő esetben a Szolgáltató a számhordozást elutasítja. A

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

számhordozásra az elkérő szolgáltató által kijelölt időpontban kerül sor. Az hivatalos elkérőt a Szolgáltató 3 munkanapon belül feldolgozza.

8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé a szünetmentes szolgáltató váltást.

8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

A minimális időtartamokat a 2.2 fejezet tartalmazza.

Az egyes szolgáltatásokhoz tartozó időtartamokat a 3. fejezet tartalmazza.

További időtartamok tekintetében az egyéni előfizetési szerződés rendelkezései az irányadóak.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA

A kezelt adatokat az 5. számú melléklet írja le.

Szolgáltató a megrendeléseket, szerződéseket papír alapon aláírt formában tárolja.

Szolgáltató az ajánlattevő és az előfizető adatok változásait írásbeli bejelentés alapján módosítja a nyilvántartásban.

10.1.1. Személyes adatok kezelése

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi.

10.1.2. A felhasználónevek, valamint jelszavak kezelése

A jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- A) a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételehez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja
- B) a szolgáltató munkatársai a helyszíni telepítéskor a szolgáltatások eléréséhez e jelszavakat beállítja, és ellenőrzi a szolgáltatások elérhetőségét
- C) a szolgáltató weblapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására.

A szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. Amennyiben az Előfizető ezt a cserét elmulasztja akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

A felhasználói neveket, és jelszavakat a szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn az Előfizető számára – ideértve a szolgáltatás szünetelésének időtartamát is. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk – mint korlátos erőforrások - a Szolgáltató által törlésre kerülnek.

10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL

Lásd 5. és 7. számú mellékletek.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)

11.1. ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK

Távbeszélő szolgáltatást igénybe vevő Előfizető, előfizetői névjegyzékben való szerepeltetését a szerződéskötéskor vagy bármikor később kérheti.

11.2. FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK

Szolgáltató ilyen szolgáltatást nem nyújt.

11.3. ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltató értéknövelt szolgáltatásokat nem nyújt. Amennyiben ilyen szolgáltatást vesz igénybe az ügyfél a szolgáltatás díja továbbszámlázásra kerül.

11.4. ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ SZÜKSÉGES NYILATKOZATOK

Fenti nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor teheti meg, azt bármikor, ingyenesen módosíthatja.

11.5. TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSE

A hívásrészletező eseti jelleggel igényelhető. Elektronikus formában ingyenes. Nyomtatási költségeket az ügyfélszolgálaton kihelyezett díjnak megfelelően továbbszámlázhat a szolgáltató.

11.6. ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK

A CPS közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatot az előfizető külön nyilatkozatban tehet.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

11.7. EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI:

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei:

- A) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- B) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- C) Szolgáltatói rendes felmondással;
- D) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- E) egyéni előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- F) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- G) a felek közös megegyezésével;

12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK,

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- A) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- B) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- C) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- D) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
 - a) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások;
 - b) új szolgáltatási csomagok bevezetése;
 - c) a szolgáltatási terület növekedése.

Azzal, hogy – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását;

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

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles a jelen ÁSZF 19. pontjában meghatározott módon való közzététellel tájékoztatni, az alábbi tartalommal:

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- A) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- B) a módosítások lényegének rövid leírása
- C) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- D) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- E) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- F) a módosítás indokolása
- G) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE,

12.2.1. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató szolgáltatással, illetőleg megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik.

Ha a csatlakozáshoz szükséges műszaki feltételek fennállnak, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezési díj mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

12.2.2. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi, továbbá a Felek megállapodnak a korábbi Előfizető e-mail címének, jelszavainak megszűnésével kapcsolatosan.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösré átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye is megváltozik.

Az átírási díj mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

12.2.3. Csomagmódosítás

A Szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Az új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség mérése miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyhoz, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

12.2.4. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI,

12.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően – legalább 8 napos határidő kitűzésével – írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- A) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- B) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

C) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése – jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

12.3.2. Előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

12.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- A) a felmondás indokát, és
- B) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- C) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. bridge) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, az Egyéni Előfizetői szerződésben meghatározott eszköz értékének megfelelő összegű megtérítési díjat megfizetni.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI,

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül – 8 (nyolc) napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK;

12.5.1. Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét, vagy napilapban történő megjelentetés útján közölt értesítés esetén az ÁSZF módosításról szóló hirdetmény második megjelenését követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, vagy az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Lásd. 4. számú melléklet.

13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

Lásd. 4. számú melléklet.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

13.3. A VÉGBERENDEZÉSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

Lásd. 4. számú melléklet.

13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS

Lásd a 12.2. pont „Változás az előfizető adataiban” című rendelkezését.

14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

A tájékoztatás a szolgáltató weboldalán érhető el.

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat a 8. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató ugyancsak a 8. sz. mellékletben tünteti fel azt, hogy bármely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban milyen meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

A kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolását és meghatározását a 8. sz. melléklet tartalmazza.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

1. számú melléklet - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK

Szolgáltató ebben az ÁSZF-ben leírt szolgáltatásait Dunaharaszti, Taksony városokban és Budapest XXIII. Kerület (Soroksár) és körzetében nyújtja Előfizetői számára.

A helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás a Szolgáltató kábeles hálózatán vagy az általa bérelt kábelhálózaton vehető igénybe.

2. számú melléklet - ADATFORGALMI MÉRÉSEK MÓDJA

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Mivel a jelen ÁSZF-ben meghatározott helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások korlátlan adatforgalomra érvényesek, a forgalom mérése nem történik folyamatos jelleggel, azonban hálózatbiztonsági, hibaelhárítási vagy visszaélések kivizsgálásához kapcsolódó esetekben – például kéretlen elektronikus levelek küldésének gyanúja esetén – szükségessé válhat.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a díjazáshoz, számlázáshoz, hibaelhárításhoz és jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges forgalmi adatok a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében kerülnek rögzítésre.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

3. számú melléklet - SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

1. SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

A jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokról – ideértve a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást, a helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást, valamint a helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatást – a részletes leírás a 3. fejezetben található.

Rendelhető helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díjai 2025. május 1-től

CSAK INTERNET OPTIKAI VONALON- bruttó árak		
Hűségidő	Internet - 600Mega	Internet - 1500Mega
Hűség nélkül	4 990 Ft	5 790 Ft

CSAK INTERNET OPTIKAI VONALON - nettó árak		
Hűségidő	Internet - 600Mega	Internet - 1500Mega
Hűség nélkül	4 752 Ft	5 514 Ft

Üzleti INTERNET OPTIKAI VONALON- bruttó árak			
Hűségidő	Business1	Business2	Business3
Hűség nélkül	14 000 Ft	21 000 Ft	28 000 Ft

Üzleti INTERNET OPTIKAI VONALON- nettó árak			
Hűségidő	Business1	Business2	Business3
Hűség nélkül	13 333 Ft	20 000 Ft	26 667 Ft

Rendelhető Mikro csomagok – bruttó árak
(5% ÁFA tartalommal)

	Hűség			Maximális letöltés	Maximális feltöltés	Garantált letöltés	Garantált feltöltés	Munkadíj
		Nincs						
MIKRO		4990		100Mbit/s	25Mbit/s	4Mbit/s	1Mbit/s	0
Csak Telefon**		535		-				6000

Rendelhető Mikro csomagok - nettó árak

		Hűség			Maximális letöltés	Maximális feltöltés	Garantált letöltés	Garantált feltöltés	Munkadíj
			Nincs						
PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK						VERZIÓ:	32.0	
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.						MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.	

MIKRO		4752		100Mbit/s	25Mbit/s	4Mbit/s	1Mbit/s	0
Csak Telefon**		510		-				4725

Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás és helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás előfizetési díjai

TV csomagok OPTIKAI VONALON				
Megnevezés hűségidővel\Csomag neve	Internet - 600Mega + TV FAMILY EXTRA	Internet - 1500Mega + TV FAMILY EXTRA	Internet - 600Mega + TV Simple	Internet - 1500Mega + TV Simple
Bruttó ár	9 850 Ft	11 500 Ft	6 000 Ft	6 600 Ft
Nettó ár	9 201 Ft	10 773 Ft	5 665 Ft	6 236 Ft
TV tartalom	1 090 Ft	1 090 Ft	300 Ft	300 Ft
Net tartalom (Alap +külön sávszélesség TV-hez)	8 760 Ft	10 410 Ft	5 700 Ft	6 300 Ft

TELEFON	Bruttó	Nettó
Internet mellé	510 Ft	400 Ft
Internet és TV mellé	480 Ft	380 Ft

Már nem rendelhető helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás díjcsomagok
A táblázatokban szereplő korábbi szolgáltatás- és csomagmegnevezések – így különösen az „Internet”, „Telefon”, „TV”, „műsorjelelosztás” és „TV-műsorelosztás” kifejezések – a jelen ÁSZF alkalmazásában a hatósági osztályozás szerinti megfelelő helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra, helyhez kötött telefonszolgáltatásra vagy hangszolgáltatásra, illetve helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásra utalnak.

CSAK INTERNET OPTIKAI VONALON - bruttó árak (5% ÁFA tartalommal)		
Hűségidő	Optika500	Optika GIGAMAX
1 év	4 190 Ft	4 990 Ft
Hűség nélkül	5 390 Ft	6 190 Ft

CSAK INTERNET OPTIKAI VONALON - nettó árak		
Hűségidő	Optika500	Optika GIGAMAX
1 év	3 990 Ft	4 752 Ft
Hűség nélkül	5 133 Ft	5 895 Ft

Már nem rendelhető TV Csomagok

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

TV OPTIKAI INTERNETHEZ - bruttó árak	
Hűség	TV FAMILY
1 év	5800
Hűség nélkül	6010
TV tartalom	2000
Net tartalom (1G) 1 év	3800
Net tartalom (1G) hűség nélkül	4010

TV OPTIKAI INTERNETHEZ - Nettó árak	
Hűség	TV FAMILY
1 év	5194
Hűség nélkül	5394
TV tartalom	1575
Net tartalom (1G) 1 év	3619
Net tartalom (1G) hűség nélkül	3819

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

2. CSATLAKOZÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ OPCIONÁLIS TÁJÉKOZTATÓ DÍJAK

A csatlakozási díj egy számítógép bekötését tartalmazza, maximum 50m kábelig (oszloptól optikai kábel és belső kábelezés együttesen)

További gépek csatlakoztatása lehetséges 20000 Ft+anyag/csatlakozás áron a kiépítés időpontjában, egyéb időpontban egyedi árajánlat alapján.

3. TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

Megnevezés	Bruttó díj
Szerződés megszüntetése/leszerelési díj a bekötés után 1 éven belül	50.000.-Ft
Szerződés megszüntetése/leszerelési díj a bekötés után 1 éven túl	20.000.-Ft
Szerződés módosítás/Átírás	20.000.-Ft
Áthelyezés	40.000.-Ft
Visszakapcsolás	10.000.-Ft
Korlátozás feloldása	10000.-Ft
Csekk és postázás esetén fizetendő díj	1000.-Ft
Szünetelés esetén csökkentett díj	A szolgáltatás díjának 30%-a.
További TV vevőberendezés	850.-Ft/hó/db
Egyedi .hu DNS domain név regisztráció és karbantartás	4990.-Ft/év
WEB oldal elhelyezése ¹	19990.-Ft/év
A szolgáltatáson kívül igényelt E-mail cím	600.-Ft/hó/db
1 GB E-mail tárhely	500.-Ft/hó/E-mail
Fix IP-cím - routolt ²	2000.-Ft/hó
Fix IP-cím - kihelyezett ²	4000.-Ft/hó
Számhordozás	9000.-Ft/szám
Késedelem kezelés	2000.-Ft/alkalom
Kihelyezett hírközlési eszköz ellenértéke – Internet	40000.-Ft/db
Kihelyezett hírközlési eszköz ellenértéke – TV	30000.-Ft/db
Kihelyezett hírközlési eszköz ellenértéke – Telefon	30000.-Ft/db

¹ A hozzáférésre lehetőség van vagy <http://www.flynet.hu/>"egyedi azonosító", vagy egyedi DNS domain név alapján.

² Külön szolgáltatásmegjelölés és felelősségvállalási nyilatkozat kitöltésével

4. KISZÁLLÁSI DÍJAK

Szolgáltató hibáján kívül eső kiszállás díja bruttó 10000 Ft/alkalom.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

4. számú melléklet - ENGEDÉLYEZETT HASZNÁLAT ELVEI

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

1. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK SZEREPE

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

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

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

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot.

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

2. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK ALAPELVE

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

3. ÁLTALÁNOS HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK

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

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

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

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

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

Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

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

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. AZ ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSRE VONATKOZÓ IRÁNYELVEK

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

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

Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

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

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

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

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

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

5. A KAPCSOLATTARTÁS IRÁNYELVEI

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

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

6. AZ OSZTOTT ERŐFORRÁSOKRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK

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

7. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK MÓDOSÍTÁSA

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

5. számú melléklet - ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT

1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre

1.1. Jogszába alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az előfizetői hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,

c) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,

d) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, dátuma,

e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

g) az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

a) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,

b) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,

e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,

f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,

b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f) a hiba okát,

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját,

i) a hibabejelentésről készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

a) a panasz bejelentőjének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelentője által megadott további adatok (különösen: értesítési cím, telefonszám vagy más elérhetőség),

b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, Előfizető azonosító száma,

c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a panasz előterjesztésének helye, módja, időpontja,

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.
Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az Előfizető azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

1.2.1. Az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni Előfizető képviselője által az Előfizetőre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az Előfizetőtől eltérő Számlafizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni Előfizető állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni Előfizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás Előfizető általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az Előfizető által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) Előfizető által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosító adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
 - aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ad) kiskorú, vagy cselekvőkéességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselőaa)-ac) pont szerinti adatai,
 - ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az Előfizető 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson az adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizető folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az Előfizetők számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyonvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető tettenérése, illetve e jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mértékű, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyelőrendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyelőrendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Előfizető 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységről Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja

2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakövethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az előfizetői panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentésétől számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyzőkönyvek pedig 5 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig őrzi meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli (az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában).

2.2. A személyes adatok tárolásának módja

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

2.2.2.. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.2.3.. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.2.6. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3.3. A Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján átadhatja az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek:

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

3.4. A Szolgáltató az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az 1.1.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb,

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,

e) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,

f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2.-1.5.4.. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

3.13. Az adatfeldolgozó

GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.

(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó - szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen előírja, hogy az adatfeldolgozó:

a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;

b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;

c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;

d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;

e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;

f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

(4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítani kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

(9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.

(10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor őt az adott adatkezelés tekintetében adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b) : 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5.3. A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

„(1) A személyes adatok:

a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);

b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);

c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);

d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);

e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);

f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).”

6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

6.1.1. *GDPR 12. cikk „(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtja, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.*

(2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszerezte, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza.

A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintettől szerezték meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintettől szerezték meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.

(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”

GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)

(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek.

(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,
- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,
- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményezteti az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,
- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határidő meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),
- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

6.2. Az érintett hozzáférési joga

GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
 - b) az érintett személyes adatok kategóriái;
 - c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
 - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
 - e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
 - g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
 - h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- (2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításra kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.
- (3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.
- (4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

6.3. A helyesbítéshez való jog

GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

GDPR 19 cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről....., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;

b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”

GDPR 19. cikk: „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése szerinti valamennyi törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*
- c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy*
- d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.*
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.*
- (3) Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”*

GDPR 19. cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a a 18. cikk szerinti valamennyi adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- az érintett hozzájárulásával, vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből.

6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és

b) az adatkezelés automatizált módon történik.

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

6.7. A tiltakozáshoz való jog

GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekű okból végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján).

6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”

6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”

6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”

6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.

(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.

(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.

(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”

7. Adatvédelmi incidens

7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:

a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;

b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
 d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül későbbi részletekben is közölhetők.

(5) Az adatkezelő nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehetővé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellenőrizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”

7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;

b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;

c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

(4) Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”

Az adatvédelmi incidensre az Eht. 156. § és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a GDPR-től részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősülő felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határidőt alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

8. Az adatvédelmi tisztviselő

8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Fülöp Győző

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

beosztása: Megbízott adatkezelő
 elérhetősége: fulop.gyozo@fcs.hu

8.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- e) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

10. Fogalommeghatározások

- Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)
- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
- Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnak; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell,

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)

- Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
- 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 (GDPR 4. cikk 12.)
- Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

6. számú melléklet - MINŐSÉGI MUTATÓK

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

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer megkeresési modulja szolgáltatja	≤ 15
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer megkeresési modulja szolgáltatja	≤ 72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibamérési modulja szolgáltatja	$\geq 98\%$
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	Ügyfélszolgálati időben bejövő hívásokra való reagálás ideje	Nem fogadott hívások naplózása	95
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	- A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.	- a mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	n/a *

* Nem értelmezhető a hibákat automatikusan javító technológia miatt, így a bithiba arányt az NHH vonatkozó kézikönyve alapján 0-nak kell tekinteni.

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények

A termékek leírásánál található.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

7. számú melléklet - ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a www.flynet.hu weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbiekben hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a csatlakozás rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2026. 07. 14.

segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

8. számú melléklet - MŰSORJEL-ELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS, CSATORNAKIOSZTÁS

Közszolgáltati programcsomag

Program száma	Csatorna	Nyelv	HD
1	M1	Magyar	HD
2	M2	Magyar	HD
3	Duna	Magyar	HD
4	M4 Sport	Magyar	HD
5	Duna World/M4 Sport+	Magyar	HD
6	M5	Magyar	HD

Kereskedelmi programcsomagok

Program száma	Csatorna	Nyelv	SIMPLE	FAMILY	FAMILY EXTRA	Külföldi	HD
1	M1 HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
2	M2 HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
2	M2 Petőfi TV HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
3	Duna HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
4	M4 Sport HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
5	Duna World HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
7	RTL HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
8	TV2 HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
9	RTL KETTŐ HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
10	M5 HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
11	FILM4	Magyar			✓		
12	Moziverzum HD	Magyar			✓		HD
13	Viasat Film	Magyar			✓		
14	Mozi+ HD	Magyar			✓		HD
15	Epic Drama HD	Magyar			✓		HD
17	AMC	Magyar			✓		
18	FilmBox	Magyar	✓	✓	✓		
19	AXN	Magyar		✓	✓		
20	Film+ HD	Magyar		✓	✓		HD
21	Super TV2 HD	Magyar			✓		HD
22	Filmbox Extra HD	Magyar			✓		HD
23	VIASAT2	Magyar			✓		
24	RTL HÁROM	Magyar	✓	✓	✓		
25	Film Café	Magyar		✓	✓		
26	Filmbox Family	Magyar			✓		

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

27	Viasat 3	Magyar		✓	✓		
28	Film Mánia	Magyar		✓	✓		
29	Cool TV HD	Magyar		✓	✓		HD
30	Filmbox Premium	Magyar			✓		
31	Galaxy4	Magyar		✓	✓		
32	Viasat 6	Magyar			✓		
33	TV4	Magyar		✓	✓		
34	Filmbox Stars	Magyar			✓		
35	Comedy Central Hungary	Magyar		✓	✓		
36	TV2 Comedy	Magyar		✓	✓		
37	Sorozat+	Magyar		✓	✓		
38	Jocky Tv	Magyar		✓	✓		
39	Izaura TV HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
40	Prime	Magyar		✓	✓		
41	RTL Gold	Magyar		✓	✓		
42	FEM3	Magyar	✓	✓	✓		
43	Story4	Magyar		✓	✓		
45	Discovery Channel HD	Magyar			✓		HD
46	TLC	Magyar			✓		
47	Magyar Mozi TV	Magyar			✓		
48	MAX4	Magyar			✓		HD
50	Spíler TV HD	Magyar			✓		HD
51	Spíler2 TV HD	Magyar			✓		HD
52	MATCH4 HD	Magyar			✓		HD
53	Arena4 HD	Magyar		✓	✓		HD
54	Eurosport 1 HD	Magyar		✓	✓		HD
55	Sport1 HD	Magyar		✓	✓		HD
56	Sport2 HD	Magyar		✓	✓		HD
57	Eurosport 2 HD	Magyar			✓		HD
58	Fit TV HD	Magyar		✓	✓		HD
59	Fishing&Hunting HD	Magyar			✓		HD
60	TV Paprika	Magyar		✓	✓		
61	TV2 Séf	Magyar		✓	✓		
62	Spektrum HD	Magyar		✓	✓		HD
63	HGTV HD	Magyar		✓	✓		HD
64	Viasat Explore	Magyar		✓	✓		
65	History Channel HD	Magyar		✓	✓		HD
66	Viasat History	Magyar		✓	✓		
67	Spektrum Home	Magyar		✓	✓		
68	Travel Channel HD	Magyar		✓	✓		HD
69	Life Network HD	Magyar		✓	✓		HD

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

70	Animal Planet HD	Magyar	✓	✓	✓		HD
71	Viasat Nature	Magyar		✓	✓		
72	OzoneTV HD	Magyar		✓	✓		HD
73	EWTN(Bonum TV)	Magyar	✓	✓	✓		
74	PAX TV	Magyar	✓	✓	✓		
75	CNN	Magyar			✓		
76	Hir TV	Magyar		✓	✓		
78	Euronews	Magyar	✓	✓	✓		
79	ATV HD	Magyar		✓	✓		HD
80	Minimax	Magyar		✓	✓		
81	Cartoonito	Magyar			✓		
82	Cartoon Network	Magyar			✓		
83	TV2 Kids	Magyar		✓	✓		
84	JimJam	Magyar		✓	✓		
85	Nickelodeon	Magyar		✓	✓		
86	DuckTV	Magyar		✓	✓		
88	Dikh TV	Magyar			✓		
89	SlágerTV HD	Magyar		✓	✓		HD
90	MTV Europe	Magyar			✓		
92	JazzTv HD	Magyar		✓	✓		HD
94	Zenebutik	Magyar	✓	✓	✓		
98	Muzsika TV	Magyar		✓	✓		
100	Kisduna TV	Magyar	✓	✓	✓		
102	ATV Spirit HD	Magyar		✓	✓		HD
103	Somogy TV	Magyar	✓	✓	✓		
110	ARD (Das Erste)	Német			✓	✓	
111	HRT1 (horvát)	Horvát			✓	✓	
112	n-tv	Német			✓	✓	
113	ProSieben	Német			✓	✓	
114	Rai Uno	Olasz			✓	✓	
115	RTL DE	Német			✓	✓	
116	RTL2 DE	Német			✓	✓	
117	Sat1	Német			✓	✓	
118	Super RTL	Német			✓	✓	
119	TVE	Spanyol			✓	✓	
120	VOX	Német			✓	✓	
121	ZDF	Német			✓	✓	
199	Spíler2	Magyar			✓		
900	MR 1 Kossuth	Magyar	✓	✓	✓		
901	MR 2 Petőfi	Magyar	✓	✓	✓		
902	MR 3 Bartók	Magyar	✓	✓	✓		

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.

-	360Tunebox online	Angol/Eredeti			✓		
-	Docubox HD online	Angol/Eredeti			✓		HD
-	Fashionbox HD online	Angol/Eredeti			✓		HD
-	FastnFunbox HD online	Angol/Eredeti			✓		HD
-	Fightbox HD online	Angol/Eredeti			✓		HD
-	Filmbox Arthouse online	Angol/Eredeti			✓		

PROJEKT:	FLYNET SZOLGÁLTATÁSOK - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	32.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2026. 07. 14.