06 80 80 40 80
WWW.FLASH-NET.HU
INFO@FLASH-NET.HU
2700 CEGLÉD, ÁRPÁD U. 32.

9. számú melléklet-Előzetes tájékoztatás tartalma

Tartalomjegyzék 1

1.1. A Szolgáltató neve és elérhetőségei ... 2

1.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei . 2

1.3. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj ... 3

1.4. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek ... 3

1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek. ... 3

1.6. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, ... 3

1.7. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ... 3

1.8. A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében. ... 4

1.9. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése. ... 4

1.10. Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények; ... 4

1.11. A szolgáltató nem nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás nem értelmezhető. ... 5

1.12. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek ... 5

1.13. A fogyatékkal élő végfelhasználók számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk ... 5

1.14. Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta ... 5

1.15. Az elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatos tájékoztatás ... 5

A tájékoztatást az ÁSZF Törzsszövegének 4.2.2. pontja tartalmazza ... 5

1.16. A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség ... 5

1.17. Vagyoni biztosíték ... 6

1.18. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás ... 6

1.1. A Szolgáltató neve és elérhetőségei

FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó és Kereskedelmi Kft.
Székhely: 2700 Cegléd, Árpád u. 32.
Nyitvatartási idő: Hétfő: 08:00–16:00; Kedd: ZÁRVA, Szerda: 8:00 – 16:00, Csütörtök: ZÁRVA, Péntek: 08:00 – 16:00
Telefonszám: +36 80 80 40 80 (ingyenesen hívható)
E-mail: info@flash-net.hu
Weboldal: www.flash-net.hu

1.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei

LAKOSSÁGI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN						
Érvényesség kezdete: 2026. december 01.						
Díjcsomag neve: **HomeConnect**	Mérték-egység	**S**	**M**	**L**	**XL**	**XXL**
Maximális letöltési sebesség	Mbps	30	60	120	250	500
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	10	15	20	40	100
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Mbps	8	20	40	80	200
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Mbps	2	5	10	30	40
Minimális letöltési sebesség	Mbps	5	5	5	20	20
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	1	2	2	10	10
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le-és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	Ø	Ø	Ø	Ø	Ø
Adatkeret-túllépés kezelése (túlforgalmazás kezelés)	-	Ø	Ø	Ø	Ø	Ø
Késleltetés (körbejárási)	ms	150	100	100	100	100
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	ms	100	60	60	60	60
Csomagvesztés	%	5	5	5	5	5
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:						
Web böngészés		igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés		igen	igen	igen	igen	igen
VoIp		igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások		igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak		igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások		igen	igen	igen	igen	igen
Video megosztó alkalmazások		igen	igen	igen	igen	igen
Online tv		igen	igen	igen	igen	igen
Egyebek		igen	igen	igen	igen	igen

Minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.
Becsült maximális sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll.
Késleltetés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen.
Késleltetés-ingadozás: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.
Csomagvesztés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében – a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül – a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.

1.3. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj

A Szolgáltató által alkalmazott díjak teljeskörűen az ÁSZF 1. számú mellékletében kerülnek feltüntetésre.

1.4. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

Az előfizetői szerződés időtartama az Előfizető választása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

Szolgáltató a határozott idő vállalásáért kedvezményeket biztosít, melynek ellentételezéseként Előfizető vállalja, hogy a határozott időtartam alatt a választott díjcsomagot igénybe veszi, a szerződést nem szünteti meg, és szerződésszegésével nem ad okot a Szolgáltató rendkívüli felmondására.

Határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető.

A határozott időtartam után a szerződés határozatlan idejűként folytatódik, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan, vagy a Felek közös akarattal ettől eltérően állapodnak meg. Az így létrejött határozatlan idejű szerződés feltételei az Előfizetőre nézve nem lehetnek hátrányosabbak.

Előfizető kezdeményezheti határozatlan idejű szerződésének határozott idejűként való megújítását a Szolgáltató által biztosított kedvezmények igénybevétele céljából.

Részletesen: ÁSZF Törzsszöveg 8. pontja.

1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek.

Amennyiben az előfizetői szerződés a határozott időtartam alatt az előfizetőnek felróható okból (rendes felmondás, szerződésszegés) szűnik meg, Szolgáltató szankciós díjként az előfizető által a szerződés időtartama alatt igénybe vett kedvezményeket követeli vissza.

A Szolgáltató szerződésszegése, vagy az előfizetőt hátrányosan érintő egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető jogkövetkezmény nélkül mondhatja fel az előfizetői szerződést annak határozott időtartama alatt.

Részletesen: ÁSZF 8. és 9.7. pontjai

1.6. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja,

A Szolgáltató hibás teljesítését az ÁSZF törzsszöveg 4.2.4. pontja tartalmazza.

1.7. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárásrend:

Szolgáltató - ha ez műszakilag megvalósítható – biztosítja az előfizető számára az internet-hozzáférési szolgáltatás folytonosságát internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén.

Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetői szerződése megszűnése esetén - az előfizető kérésére – díjmentesen lehetővé teszi a szolgáltató által biztosított, az internethozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.
Szünetmentes szolgáltatóváltás technikai feltétele, hogy az előfizetői hozzáférési pontot megelőző hálózati szakaszt az átadó és az átvevő szolgáltató megossza egymás közt. Szolgáltatónak nincs másik szolgáltatóval olyan nagykereskedelmi szerződése, mely során a saját, vagy a másik szolgáltató hálózatát megosztanák egymással.

1.8. A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében.

A hálózatbiztonság az információbiztonság egyik kiemelt területe, amelynek célja az informatikai hálózatokon keresztül áramló adatok és szolgáltatások védelme. Magában foglalja mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek biztosítják a hálózatokon kezelt információk:

- bizalmasságát,
- sértetlenségét,
- rendelkezésre állását.

Szolgáltató a biztonságos hálózati protokollok használatával, a megfelelő hálózatbiztonsági eszközök alkalmazásával, valamint a naplózás és felügyelet együttesen történő alkalmazásával biztosítja a hálózatok védelmét.
Abban az esetben, ha az incidens súlyosan érinti az érintettek jogait és szabadságait, akkor a Szolgáltatónak haladéktalanul értesítenie kell az érintetteket a hatóságok mellett. Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőket, mely tájékoztatásért a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Az értesítésben egyértelműen tájékoztatni kell az érintetteket az incidensről, annak potenciális következményeiről és a megtett vagy tervezett kockázatcsökkentő intézkedésekről. A Szolgáltatónak intézkedniük kell az incidens további kockázatainak minimalizálása érdekében, például a sérült rendszerek javításával, további biztonsági intézkedések bevezetésével vagy a hozzáférési jogosultságok felülvizsgálatával, esetlegesen az Előfizető által tehető intézkedésekről.

1.9. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.

Az Előfizető panasza esetén a békéltető testülethez, az eljárásra jogosult hatóságokhoz fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás az ÁSZF Törzsrész 6.2. pontjában. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

Az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan panasszal élhet, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

Szolgáltató a panaszt lehetőleg azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben erre azonnal nem kerül sor, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet készít, a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja.

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a Szolgáltató panaszkezelését, úgy a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

1.10. Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a igénybejelentéstől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban 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 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

1.11. A szolgáltató nem nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás nem értelmezhető.

1.12. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek

Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

1.13. A fogyatékkal élő végfelhasználók számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk

Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.

1.14. Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta

Elállási, felmondási jogra vonatkozó szabályok az ÁSZF Törzsszöveg 9.

pontjában kerülnek részletezésre. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az

Előfizetői szerződéstől elállni:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.

b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizetői köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

1.15. Az elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatos tájékoztatás

A tájékoztatást az ÁSZF Törzsszövegének 4.2.2. pontja tartalmazza

1.16. A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség

A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve
a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet igénye ügyfélszolgálaton való bejelentésével.

1.17. Vagyoni biztosíték

Szolgáltató megfelelő vagyoni biztosíték megfizetésére kötelezheti az Előfizetőt a szolgáltatás igénylése, illetve módosítása esetén, melyet a rendelkezésre álló adatok (pl. a szolgáltatás típusa, az eszközök értéke, a kivitelezés nagysága, korábbi szerződésszerű teljesítés stb.) alapján állapít meg. A vagyoni biztosíték az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti a Szolgáltató díj- vagy kártérítési igényét. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet bankgarancia, kezesség vagy előleg. Abban az esetben, ha az Előfizető a vagyoni biztosíték megfizetését a meghatározott időben nem egyenlítette ki, és a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződést a vagyoni biztosíték teljesítésének hiányában nem tudta teljesíteni, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek és a Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetésként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a vagyoni biztosítékból fennmaradó összeget visszautalja az Előfizető számára.

1.18. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

A Szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló részletes tájékoztatást az ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.