

# ÁSZF

## 1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

### 1.1. A szolgáltató megnevezése,

A Szolgáltató neve: Süleweb Kereskedelmi és Szolgáltató Kft

Adószám: 11739377-1-19

Cégjegyzékszám: 01-09-516456

Székhely: 8317 Lesencefalú Kossuth Lajos utca 45

Levelezési cím: 8256 Ábrahámhegy Badacsonyi út 21

### 1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

A szolgáltató ügyfélszolgálat: Tel: +36 20 549 1841

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonos elérhetősége: Tel: +36 20 549 1841

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.suleweb.hu>

### 1.5. Tájékoztatás az ÁSZF-el érintett hatóságokról

A vonatkozó rendelkezések értelmében tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatással érintett hatóságok elérhetőségeiről:

#### 1.5.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levélcím: 1525. Pf. 75

Tel: (06 1) 457 7100 Fax: (06 1) 356 5520

#### 1.5.2. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: +361 4680500 Fax: +361 4680508

#### 1.5.3. Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1) 472-8900; Fax: (1) 472-8905

#### 1.5.4. Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800; Fax: +36 1 210 4677

#### 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról – önköltségi áron – másolat kérhető, illetve az internetről on-line formátumban letölthető.

#### 1.7. Értesítés az ASZF módosulásának esetén

A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben);
- b) Elektronikus levélben
- c) Hirdetmény formájában a hivatalos honlapján

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

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal köteles értesíteni.

A 1.7 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

1.7.1. A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

1.7.2. A szolgáltató nem köteles a 1.7 pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az igénylő online, szóban vagy emailben tájékozódik a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról, majd szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést elektronikusan, online vagy írásban köthetik meg.

75 A szerződés akkor jön létre, amikor az igénylő által aláírt előfizetői szerződés a szolgáltatóhoz visszaérkezik, vagy a szolgáltatási díjat az előfizető megfizeti (ráutaló magatartás).

.hu domain regisztráció esetén az előfizetői szerződés csak az igénylő által aláírt előfizetői szerződés és a szolgáltatási díj megfizetése után jön létre. Ha a szolgáltató ez esetben a szolgáltatási díjat saját hatáskörben meghitelezi, az kiváltja a szerződés létrehozásához szükséges díjfizetési feltételt.

## 80 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A szerződés megkötésének előfeltételei hogy az előfizető, ha lehetséges, a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:

neve, számlázási címe, email címe és telefonszáma

85 Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Egyéb szolgáltatások, mint például a domain regisztráció egyéb adatok megadását is igényelheti, az adott domain nyilvántartó aktuális rendelkezéseinek megfelelően.

- Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:

90 neve, számlázási címe, kapcsolattartó neve, kapcsolattartó email címe, kapcsolattartó telefonszáma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

95

## 2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

100 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igényléseket, ajánlatokat Szolgáltató nyilvántartásba veszi, mely lehetővé teszi a szerződéskötési folyamat nyomon követését.

Ennek kapcsán az Előfizetői adatokat kezelését a Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 154. §. alapján végzi.

105 Az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok bemutatását követő 15 napon belül vezeti át.

## 2.5. Elállás és pénzvisszatérítés

110 Minden szolgáltatásunkra 14 nap elállási és pénzvisszafizetési garanciát biztosítunk. Nem vonatkozik az elállás és pénzvisszafizetés a szolgáltatás már visszavonhatatlanul teljesített részére (domain regisztráció, SSL tanúsítvány, egyedi fejlesztés) melyek a visszatérítésből a listaáron kerülnek levonásra, még abban az esetben is, ha az csomagban, külön számlázási tétel nélkül került értékesítésre.

### 115 3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

#### 3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

Domain regisztráció.

Tárhely szolgáltatás

Egyedi alkalmazásfejlesztés és alkalmazás telepítés

#### 120 3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

##### 3.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltatást bárki igénybe veheti. A szolgáltató nem vizsgálja, hogy az igénylő szakmailag vagy műszakilag felkészült-e a szolgáltatás igénybevételére.

125 Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

130 Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

##### 3.2.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

135 A szolgáltatás elérhetősége a szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltató közötti hálózati szerződés függvénye lehet.

##### 3.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

140 Adott szolgáltatások esetében előfordulhat, hogy az előfizető internet szolgáltatója hozzáférési korlátozást vezet be (pl: SMTP levelezés s a 25-ös porton). Ez esetben a szolgáltató nem kötelezhető a szolgáltatáshoz alternatív elérést biztosítani.

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

#### 3.5. a szolgáltató felelősségi határa

145 A Szolgáltató kizárólag a saját szerverei működéséért vállal felelősséget. Sem a szolgáltató és az ügyfél internet szolgáltatójának hozzáférési és műszaki hibáinak esetében nem vállal felelősséget.

### 4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

#### 4.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, azok értelmezése és mérésének módszere

150 A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele

155 kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásoknál meghatározott mértékű (külön meghatározás hiánya esetén 98%) rendelkezésre állást vállal a saját hálózatának felelősségi határától.

#### 4.2. A szolgáltatás rendelkezésre állásának monitorozása

160 Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának mérésére 24 órás diagnosztikai rendszert üzemeltet. Szolgáltató köteles a diagnosztikai rendszerének adatait elmenteni. A diagnosztikai rendszer adatai alapján a Szolgáltató az előfizetők részére köteles díjmentesen tájékoztatást adni az adott előfizetőt kiszolgáló pont rendelkezésre állásának mértékéről.

#### 165 4.3. Intézkedések a szolgáltatást veszélyeztető cselekményekkel szemben

A szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának, ügyfélszolgálatának, vagy partneri irodáinak rendeltetésszerű működését.

### 170 5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

#### 5.1. A szüneteltetés okai

A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

##### 175 5.1.1 Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

180 5.1.1.1 Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje, mint teljesített szolgáltatás beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

185 A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 3 hónap, egyéb előfizetők esetén 2 hónap. A szüneteltetés 1 naptári éven belül legfeljebb 2 alkalommal igényelhető.

190 Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni. A közvetített szolgáltatások esetében (pl: domain regisztráció) a szolgáltató a felmerülő költségeket továbbra is az eredeti szerződésben meghatározott módon és összegben számlázza.

195 Szolgáltató az előfizetőt mentesítheti a szolgáltatás szüneteltetés idejére vonatkozó díj megfizetése alól, amennyiben a szüneteltetést az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott vis maior esemény miatt – hitelt érdemlően bizonyítva – kéri. A közvetített szolgáltatások esetében (pl: domain

regisztráció) a szolgáltató a felmerülő költségeket vis maior esetén is az eredeti szerződésben meghatározott módon és összegben számlázza.

200 Ha az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kéri és határozott idejű, vagy hűségnyilatkozattal kötött előfizetői szerződéssel rendelkezik, akkor a szüneteltetés időtartama a szerződéses időtartamba nem kerül beszámításra, a szerződés a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik.

#### **5.1.1.2 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.**

205 Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 3 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

210 Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## **5.2. A szolgáltatás korlátozása, minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei**

### **5.2.1. A szolgáltatás korlátozásának okai**

215 A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

220 5.2.1.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az EHT 137§ (1. bek.) alapján a teljesítésre, a kiállítás napjától biztosított 45 napon belül, illetve a megküldött első fizetési felszólításban legalább 30 napos határidő lejáratáig, vagy az előfizetett szolgáltatási időszak végéig, vagy a periodikusan számlázott szolgáltatások esetében a következő számla kibocsátásának napjáig (amelyik hamarabb következik be) nem egyenlíti ki. A fizetési felszólítást a szolgáltató email-ben küldi meg, de saját hatáskörben élhet más elektronikus értesítéssel is.

225 5.2.1.2. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató valamely szerverének rendeltetésszerű működését.

230 5.2.1.3. Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

5.2.1.4. Amennyiben a szolgáltatót egy közreműködő szolgáltató vagy hatóság, bíróság erre kéri vagy kötelezi.

235 5.2.1.5. A szolgáltató a visszakapcsolást a tartozás ellenértékének, vagy annak teljesítését hitelt érdemlő igazolása után aktiválja. Az 5.2.1. pontban leírt korlátozások megszüntetése a teljesítés vagy igazolás feldolgozását követő 2 munkanapon belül történik meg.

240 A szolgáltató a határozott idejű szerződések meghosszabbításakor kiküldött számlák ellenértékét tartozásként tartja nyilván, de egyéb tartozás fennállásának hiányában emiatt a szolgáltatásokat nem korlátozza. Egyéb

tartozás fennállásának esetén viszont a szolgáltató korlátozhatja a már kifizetett és teljesítés alatt álló határozott és határozatlan idejű szerződés keretében nyújtott szolgáltatásokat is.

245 5.2.2. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat a fizetési felszólításban jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja. Ekkor a korlátozás a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A korlátozás ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

250 Amennyiben az előfizető még elő szerződés esetén a díjtartozást kiegyenlíti, és arról elektronikus vagy postai úton a szolgáltatót tájékoztatja, úgy a szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

### 255 5.2.3. A szolgáltatás kikapcsolása

Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével jogosult korlátozni vagy a teljes szolgáltatást kikapcsolni azon esetekben, amikor az előfizető (akár akaratán kívül is) a szolgáltató szerverének üzemszerű működését veszélyezteti vagy akadályozza.

### 260 5.3. A szolgáltatás visszakapcsolása

A szolgáltató az szolgáltatásnak – a szüneteltetés végét megelőző visszakapcsolását – az ügyfél kérésére végzi el. A visszakapcsolás határideje az ügyfél kérésének beérkezését, feldolgozását követő legfeljebb 2 munkanap.

## 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

### 265 6.1. Ügyfélszolgálat

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://www.suleweb.hu> weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

270 Süleweb Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. ügyfélszolgálat bármely az előfizetővel kapcsolatos kérdésben:

E-mail: [info@suleweb.hu](mailto:info@suleweb.hu) , Telefon: +36 20 549 1841

#### 6.1.1. Hibabejelentő szolgálat

275 A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a felhasználó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti a szolgáltatás díját.

### 280 6.2. Ügyfélszolgálati ügyek

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban,

285 email-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 3 munkanapon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

290 6.2.1. Előfizető a szolgáltató által a 6.1. pontban megadott email címeket használhatja. Szolgáltató kizárólag erre az email címre érkező levelek kezelését vállalja. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – ügyfél azonosítási és adatkezelési okból kizárólag a szerződésben megadott ügyfél email címekről érkező levelekre válaszol. A bármely más címről érkező  
295 leveleket a Szolgáltató érdemi ügykezelés nélkül törli.

### 6.3. A hibabejelentő működése

A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 300 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálati elérhetőség teljesítésének fogadható el, ha a szolgáltató a bejelentéseket email címen fogadja.

### 6.4. A hibabejelentés.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 3 hónapig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia.

-A telefonon történt hibabejelentés visszaigazolásának fogadható el, hogy a felvételekor a szolgáltató azt a bejelentett adatokat előfizető részére visszaolvassa.

-Email-ben történt bejelentésnél a visszaigazolás a levelezési rendszer által küldött automatikus válasszal, vagy a szolgáltató ügyintézési határidőig küldött válasz emailjével történhet.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

b) a hiba kijavítását megkezdte;

c) a hiba kijavítását a vállalási időn belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére milyen mértékű díjcsökkentést nyújt.

### 6.5. Hibajavítás

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát a hiba behatárolásától számított, a jelen szabályzat minőségi célértékeknél meghatározott időtartamán belül (vállalási idő) kijavítani.

### 6.6. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

6.6.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató



- 325 a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 12.2.4. II. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 330 6.6.2. Ha az előfizető a 6.4. pontban meghatározott, az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.
- 335 6.6.3 Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló fizetési
- 340 határidőn túli számlatartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 1000 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.
- 345 6.6.4. Az előfizető a 6.4. és 6.6.1 pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a NMHH vizsgálatát kérni.
- 6.6.5. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.
- 350 6.6.6. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 355 6.6.7. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 6.6.6. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

## 360 **6.8. Ügyfélszolgálati adatkezelés**

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

## **6.9. A szolgáltató felelőssége**

- 370 A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén

kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

#### 6.10. Szoftverhiba

375

Az előfizető tárhelyén futó szoftverek megfelelő működéséért az előfizető felelős, még akkor is, ha a szoftver eredeti telepítését a szolgáltató végezte. A rendszerszoftverek (FTP, SSH, PHP, Apache, MySQL, SMTP, POP3, IMAP, PostgreSQL, cPanel, WHM) nem az előfizető tárhelyén futnak.

#### 6.11. A szolgáltatás meghibásodása

380

Amennyiben bárhely szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

#### 6.12. Kármegelőzés, kárenyhítés

385

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### 6.13. Kötbér

390

Amennyiben az Előfizető számára nyújtott szolgáltatás igénybevétele, egyértelműen és bizonyítottan a Szolgáltató számára felróható okból akadályoztatásra került az Előfizető kötbér igényt nyújthat be. A kötbér mértéke nem haladhatja meg a szolgáltatási díjnak a hibás időszak vetített arányos részét.

395

6.13.2. Nem kell kötbér fizetnie a Szolgáltatónak azon esetekben, amikor a Szolgáltatás nem a Szolgáltató, hanem harmadik fél érdekkörében felmerült okból (áramszünet, vihar, vis major, társszolgáltatói hiba), vagy az Előfizető együttműködésének hiánya miatt nem került javításra, üzembe helyezésre.

400

6.13.3. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeggel egyezik meg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

405

6.13.4. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a (4) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

410

6.13.5. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja,

6.13.6. Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

415 6.13.7. Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére  
szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos  
illetékességét kötik ki.

#### 6.14. Vis Major

420 Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben,  
amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis  
maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a  
szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás,  
szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti  
425 katasztrófa, tűzvész (tűzkár), munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi  
törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### 7. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A 430 KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI

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

A mindenkor érvényes előfizetési díjak a szolgáltató weblapján kerülnek kihirdetésre.

#### 435 7.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az  
előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett  
fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

440 A számlák kiküldése elektronikus vagy postai úton, a fizetési határidőt legalább 8  
nappal megelőzően történik, email-ben az ügyfélnek megadott kapcsolattartási email  
címmel, a számla kiállítását követő 24 órán belül. A számlaküldés az egyedi előfizetői  
szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta  
történik. A számla kézbesítettnek tekintendő az email- ben történő fizetési értesítő  
445 (számla kiállítási értesítő) és az ahhoz mellékelte PDF (csak olvasható formátumú)  
számla megküldésével.

A szolgáltató a hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási  
időszakot követő 5 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az  
ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok  
450 megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként  
feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5.  
munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget  
elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be  
455 reklamációt a 6.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

#### 7.2. Rendszeres díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet  
az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás

460 keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. A havonta kiküldésre kerülő számlák tartalmazzák az előző számlázási időszakban keletkezett, a jelen ÁSZF alapján felszámításra kerülő egyéb díjakat.

465 Számlázási ciklus közti vásárlás és szüneteltetés esetén az adott ciklus előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. [\[v1\]](#)

470 Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 3, 6, 12, 24, 36, 48, 60 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett időszak lejártá előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

475

### 7.3. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

### 7.4. Kedvezmények

480 A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára. A Szolgáltató a kedvezményes feltételeket hirdetményben/tájékoztatóban teszi közzé. A hirdetményben/tájékoztatóban leírt, az alapszolgáltatásoktól és szerződési feltételektől eltérő előírások egyben az előfizetői szerződés vonatkozó részét is módosítják, annak részét képezik.

485

### 7.5. Hó közti díjfizetés

490 Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által igénybe vett szolgáltatásokat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

490

### 7.6. A számlázási időszak módosítása

495 A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére.

495

### 7.7. Késedelmi kamat

500 A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelmi kamat a következő időszakra kiállításra kerülő számlán kerül elszámolásra.

500

### 7.8. Feltételes kedvezmény

505

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor. Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

510

### 7.9. Szünetelés

515

Jelen szerződés teljesítése számlázási időszakokra kerülhet szüneteltetésre. A szüneteltetés feltétele, hogy az előfizetőnek a szolgáltató felé lejárt tartozása nincs. A szüneteltetés számlázási ciklusonként, az előfizető írásos kérésére tetszőleges alkalommal meghosszabbítható. A szüneteltetésre vonatkozó kérelemnek, a szüneteltetés első napját megelőző 15 nappal kell a szolgáltatóhoz beérkezni. Ezen határidő elmulasztása esetén a szüneteltetés a következő számlázási ciklustól számítandó.

520

### 7.10. Közvetített szolgáltatás

525

Ha a szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók, domain regisztrátorok vagy adatközpontok), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

### 7.11. Számlázási konstrukció

530

A szolgáltató az előfizető részére a szolgáltatás díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

A hagyományos elszámolási módot a szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

### 7.13. Díjtartozás esetén felmerülő költségek elszámolása

535

Szolgáltató a díjtartozással érintett ügyfelek felé elszámolja a kintlévőség behajtásával, érvényesítésével kapcsolatos költségeit. Ilyen költségek:

– Adminisztrációs díj (fizetési emlékeztető és fizetési felszólítás kiállításával, postázásával, kezelésével kapcsolatos költség)

– Jogi tanácsadási díj (közvetített ügyvédi díj)

540

– Késedelmi kamat a külön jogszabályban meghatározott mértékben

– Illetékek (bíróági és végrehajtási eljárással kapcsolatos költségek)

– Közvetített szolgáltatás díj (adósságkezelő cég részéről felmerülő költségek)

545

– Díjbeszedés (személyes eljárás esetén) felmerülő költségek (munkadíj, útiköltség)

- Telefonszámla költségek, postázási költségek külön nyilvántartás esetén
- Külön jogszabályban meghatározott díjak

Egyéb, a behajtási eljárás során bizonyítottan felmerülő költségek

550

Előfizető jogosult a behajtási eljárás során 1 (egy) alkalommal a felmerült költségek részletezéséről szóló elszámolást megkérni. Szolgáltató köteles az elszámolást az előfizető részére megküldeni. Az elszámolás megküldése, a behajtási eljárásra nézve halasztó hatállyal nem bír.

555

Előfizető jogosult a behajtási költségek teljesítésére 1 (egy) alkalommal, maximum 3 havi részletfizetést kérni, melyet a Szolgáltató biztosítani köteles. A részletfizetés időtartamára a mindenkori jegybanki alapkamat kerül elszámolásra.

#### 7.14. Számlateljesítés időpontja

A szolgáltató által kibocsátott számlák teljesítési időpontja, átutalásos teljesítés esetén a szolgáltató bankszámláján történő jóváírás napja, vagy készpénzes teljesítés esetén a pénztárba történő befizetés időpontja.

560

18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet előírása alapján: A készpénz átutalási megbízáson (sárga vagy piros csekk) történő pénzügyi teljesítés az a nap, amikor az átutalt összeg a jogosult bankszámlaszámán jóváírásra kerül.

565

### **9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

#### 9.1. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés megújítása

570

A szerződés érvényességi ideje lehet:

- határozatlan időre kötött
- határozott idejű szerződés

575

A határozott idejű szerződés esetén a lejárat előtt a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szolgáltatás meghosszabbításának feltételeire. Ha lemondás nem történt, a következő időszakra történő számla automatikus megküldése kielégíti a figyelem felhívás követelményeit.

Felmondás hiányában az automatikus számla megküldése 15-60 nappal a szolgáltatás lejárat előtt történik.

#### 9.2. A szerződés módosítása

580

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el

585

lehet térni.

### 9.3. A szerződés hatályát nem érintő változások

590 A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató  
-a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos  
jogszabályok keretei között – jogosult.

595 A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal  
által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével  
módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év  
közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a  
szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak  
lehetnek:

- Üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- 600 • Hálózat műszaki korszerűsítése,
- Jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját nem  
emelheti az infláció mértékét meghaladó mértékben.

605 A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az  
előfizetőt értesíteni és a változásról az internetes honlapján tájékoztatót közzétenni.

### 9.4. Átírás

610 A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak  
szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés,  
öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén  
az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az  
átírás kérelmezésétől számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a  
szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb  
azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér  
összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Szolgáltató az átírást akkor  
615 köteles befogadni és teljesíteni, ha az előfizetőnek nincs a szolgáltató felé nem  
teljesített számlája.

### 9.5 Egyoldalú szerződésmódosítás

620 A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell  
alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét  
elfogadja – a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban  
előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség  
szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési  
kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény  
teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a  
625 Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

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

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

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

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

650 A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

655 A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése, hálózat műszaki korszerűsítése, jogszabály módosulása.

665 A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve, ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

670 A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni. Az egyoldalú szerződésmódosítás díjmentes.

#### 9.6 Kétoldalú szerződésmódosítás

675 Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás -a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.



## 10 . ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

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

### 10.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani.

### 690 10.2. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

695 Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki.

### 10.3. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

705 A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

710 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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

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

725

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

#### 10.4. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban (10.5) bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

#### 10.5. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

730

Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 2.2. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

735

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

740

Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

#### 10.6. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

A cég mindenkori ügyvezető igazgatója.

745

### **11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILTKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE**

750

Előfizető az Eht. felhatalmazásán túl a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását (pl. értéknövelt szolgáltatások nyújtása, üzletszerzési célú adatkezelés) az írásban kötött előfizetői szerződés írásbeli módosításával, bármikor (határidő nélkül) megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a szolgáltató díjmentesen biztosítja.

755

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.(Eht. 157. § (4))

760

### **12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

#### 12.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű szerződéseket bármikor, indoklás nélkül jogosult

765 felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő munkanap, vagy a felmondásban megjelölt egyéb határidő. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

770 Az előfizetői szerződés felmondása történhet elektronikusan a meghatározott kapcsolattartói email címről, vagy írásban a cégképviselőt bizonyítása után, illetve magánszemélyes esetében két tanú aláírásával.

775 Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 30 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg. A szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül:

780 – Az előfizető (valós, szolgáltató által is saját érdekkörében felmerült és elismert) műszaki hibáját minimum háromszori hibabejelentés ellenére sem javítja ki.

– A Szolgáltató bizonyítottan, szándékosan kárt okoz az előfizetőnek és azt a jelen ÁSZF kártérítésre vonatkozó előírásainak figyelembevételével sem téríti meg.

785 – A Szolgáltató nem kompenzálja az esetleges jogellenesen előforduló szolgáltatáskorlátozások idejére eső díjakat.

Súlyos szerződésszegést kizáró okok:

– Nem számít súlyos szerződésszegésnek, ha a hibát harmadik fél által okozott, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében okozott esemény váltja ki.

790 – A Szolgáltató bizonyítottan megtett minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést az esemény elhárítására.

Hűségnyilatkozattal érintett időszakban történő felmondás esetén az előfizető köteles a Hűségidőszakból fennmaradó időtartamra az előfizetői díj összegével megegyező mértékű kötbért egy összegben megfizetni.

795 Az előfizető részéről történő szerződésfelmondás esetén a szerződés megszűnésének napjával minden kiküldött számlája esedékesnek tekintendő, függetlenül annak fizetési határidejétől. A szerződés megszűnésének napján a szolgáltató elkészíti és kiküldi a szerződést lezáró elszámoló számlát, melyet az előfizető határidőre teljesíteni köteles.

## 800 12.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

12.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.2.4. pontban meghatározottak kivételével 30 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását elektronikusan vagy írásban köteles megküldeni. A felmondás kezdetének napja a felmondási értesítő feladásának napja.

805 12.2.2. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

810 12.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- A felmondás indokát, és
  - A felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
  - Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a
- 815 szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

12.2.4. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának, ügyfélszolgálatának, vagy partneri irodáinak rendeltetésszerű működését.

820 A szolgáltató az előfizetői szerződést azonnali felmondási idővel mondhatja fel amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 3 nap.

825 Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondhatja fel.

### 12.3. Díjfizetési kötelezettség felmondás esetén

830 Ha az előfizető akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjainak megfizetése alól.

### 12.4. A szerződés megszűnése

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

### 12.5. Új szerződés kötése korábbi szerződés megszűnése után

840 Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

845

### 12.6. Díjfizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

850 A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

## 14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

### 14.1. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

855 Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá  
jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás  
bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az  
860 ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az  
eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az  
említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő  
károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának  
megtérítését követelheti az előfizetőtől. Az adatmódosítás díjmentes.

### 14.2. Az Internet-használat erkölcsi előírásaival ellentétes tevékenységek

#### 14.2.1. E-MAIL

Nem megengedett, hogy a felhasználó szándékosan

- 865 • a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e- mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e- mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.
- 870 • olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- 875 • olyan e-mail küldése, 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.
- 880 • olyan e-mail küldése, 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, vallási ellentétet szító email.

#### 14.2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS

Nem megengedett

- 885 • 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
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
- 890 • 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
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók,

895 hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

### 14.2.3. KÖZZÉTÉTEL

Nem megengedett

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

### 14.3. Illetéktelen hozzáférési próbálkozások esetére vonatkozó kizárás

910 Szolgáltató nem felel az internet globális hálózat irányából érkező DDOS vagy egyéb elárasztásos, vírusos támadásokért. Szolgáltató köteles együttműködni a probléma megoldása érdekében, de ennek külső forrásból származó elháríthatatlan oka esetén a felelősség – és kártérítési igény – kizárásra kerül.