

# printer Fair

Printer-fair Számítástechnikai Kereskedelmi  
és Szolgáltató kft.

## Általános Szerződési Feltételek elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz

-----

Hatályba lépés kelte: 2020.november 1.

Utolsó módosítás: 2022. március 1.

Készült: 2020. november 1.

**Printer-fair Kft.**  
2510 Dorog, Mátyas király u. 11/A.  
Adószám: 11-20328-2-11  
3.

szolgáltató cégszerű aláírása

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME .....	6
1.1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE .....	6
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	6
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI .....	6
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	6
1.5. TÁJÉKOZTATÁS AZ ÁSZF-EL ÉRINTETT HATÓSÁGOKRÓL .....	6
1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	7
1.7. ÉRTESÍTÉS AZ ASZF MÓDOSULÁSÁNAK ESETÉN .....	7
1.8. AZ ASZF HATÁLYÁNAK ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÉNEK KORLÁTAI .....	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....	7
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	7
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA .....	8
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN .....	8
2.4. ELÁLLÁS ÉS PÉNZVISSZATÉRÍTÉS .....	8
3.1. A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA .....	8
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI .....	9
3.2.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI .....	9
3.2.2. A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE MÁS HÁLÓZATOKBÓL .....	9
3.2.3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB KORLÁTAI .....	9
3.3. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRA .....	9
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....	9
4.1. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, AZOK ÉRTELMEZÉSE ÉS MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE .....	9
4.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK MONITOROZÁSA .....	9
4.3. LEHETSÉGES INTÉZKEDÉSEK A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK MEGŐRZÉSE ÉRDEKÉBEN .....	10
4.4. INTÉZKEDÉSEK A SZOLGÁLTATÁST VESZÉLYEZTETŐ CSELEKMÉNYEKEL SZEMBEN .....	10
5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE .....	10
5.1. A SZÜNETELTETÉS OKAI .....	10
5.1.1. SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK MIATT: .....	10
5.1.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ OK ESETÉN .....	11

5.2. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	11
5.2.1. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK OKAI.....	11
5.2.2. A SZOLGÁLTATÁS KIKAPCSOLÁSA.....	11
5.2.3 A SZOLGÁLTATÁS VISSZAKAPCSOLÁSA .....	11
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	11
6.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	11
6.1.1. HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT .....	12
6.2. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYEK.....	12
6.3. A HIBABEJELENTŐ MŰKÖDÉSE .....	12
6.4. A HIBABEJELENTÉS.....	12
6.5. HIBAJAVÍTÁS .....	12
6.6. ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE.....	13
6.7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ADATKEZELÉS .....	13
6.8. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE.....	13
6.9. SZOFTVERHIBA .....	13
6.10. A SZOLGÁLTATÁS MEGHIBÁSODÁSA.....	13
6.11. VISSZAÁLLÍTÁS MENTÉSBŐL.....	14
6.12. KÁRMEGELŐZÉS, KÁRENYHÍTÉS .....	14
6.13. KÖTBÉR.....	14
6.14. VIS MAJOR .....	14
7. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI .....	15
7.1. A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA .....	15
7.2. RENDSZERES DÍJAK .....	15
7.3. EGYSZERES DÍJAK.....	15
7.4. KEDVEZMÉNYEK .....	15
7.5. HÓ KÖZI DÍJFIZETÉS .....	16
7.6. A SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK MÓDOSÍTÁSA .....	16
7.7 SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MÓDOSÍTÁSA.....	16
7.8. KÉSEDELMI KAMAT.....	16
7.9. FELTÉTELES KEDVEZMÉNY .....	16
7.10. SZÜNETELÉS.....	16
7.11. KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS.....	16
7.12. SZÁMLÁZÁSI KONSTRUKCIÓ .....	17

7.13. ÁRAJÁNLAT .....	17
7.14. DÍJTARTOZÁS ESETÉN FELMERÜLŐ KÖLTSÉGEK ELSZÁMOLÁSA .....	17
7.15. SZÁMLATELJESÍTÉS IDŐPONTJA .....	17
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 .....	17
9.1. A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, A SZERZŐDÉS MEGÚJÍTÁSA.....	17
9.2. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	18
9.3. A SZERZŐDÉS HATÁLYÁT NEM ÉRINTŐ VÁLTOZÁSOK.....	18
9.4. ÁTÍRÁS .....	18
9.5 EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS.....	18
9.6. KÉTOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS .....	19
10. ADATKEZELÉS, ADATFELDOLGOZÁS, ADATBIZTONSÁG.....	19
10.1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK ÉS FELDOLGOZÁSÁNAK JOGI HÁTTERE.....	19
10.2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE.....	19
10.3. A SZEMÉLYES ADATOK FELDOLGOZÁSA .....	20
10.4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FELDOLGOZOTT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE .....	20
10.5. A SZOLGÁLTATÓ ADATFELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS INCIDENS NYILVÁNTARTÁSI ÉS BEJELENTÉSI ELŐÍRÁSAI.....	20
10.6. A SZOLGÁLTATÓ ADATFELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB ELŐÍRÁSAI.....	20
10.7. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN ELŐÁLLÓ ADATOK TÁROLÁSA, ŐRZÉSE .....	20
10.8. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE .....	20
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE .....	20
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	20
12.1. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL .....	21
12.2. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL .....	21
12.3. DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG FELMONDÁS ESETÉN .....	22
12.4. A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE .....	22
12.5. ÚJ SZERZŐDÉS KÖTÉSE KORÁBBI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE UTÁN .....	22
12.6. DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ESETÉN.....	22
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....	22
13.1. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	22

13.2. AZ INTERNET-HASZNÁLAT ERKÖLCSI ELŐÍRÁSAIVAL ELLENTÉTES TEVÉKENYSÉGEK.....	22
13.2.1. E-MAIL .....	22
13.2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS .....	23
13.2.3. KÖZZÉTÉTEL .....	23
13.3. ILLETÉKTELEN HOZZÁFÉRÉSI ÉS TÚLTERHELÉSES TÁMADÁSSAL PRÓBÁLKOZÁSOK ESETÉRE VONATKOZÓ KIZÁRÁS .....	23
SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA .....	24
<i>Adatközponti szerverelhelyezés (Co-location) .....</i>	<i>24</i>

## **1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

### **1.1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE**

A Szolgáltató neve: Printer-fair Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Adószám: 11470328-2-11

Céggjegyzékszám: 11-09-005405

Székhely: 2510, Dorog Mátyás király utca 11/A.

Levelezési cím: 2501 Esztergom PF 173.

### **1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI**

A szolgáltató ügyfélszolgálat: 2500, Esztergom Kossuth Lajos utca 13.

### **1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI**

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonos elérhetősége: Tel: +36 33 520 420/217

### **1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME**

<http://printerfair.hu>

### **1.5. TÁJÉKOZTATÁS AZ ÁSZF-EL ÉRINTETT HATÓSÁGOKRÓL**

A vonatkozó rendelkezések értelmében tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatóval 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

E-mail: nfh@nfh.hu

## **1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgáltatáson 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 vagy hivatalos Facebook oldalán

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 ügyfélszolgáltatán 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.

## **1.8 AZ ASZF HATÁLYÁNAK ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÉNEK KORLÁTAI**

Közvetített, széles körben ismert és egységesített -és így a szabályozásában megismerhető- szolgáltatások esetén (nemzetközi domain regisztráció, SSL tanúsítvány) a szolgáltatások mögött álló tényleges szolgáltató vagy a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok és rendeletek a mérvadóak a jelen szolgáltató ASZF-ével szemben.

## **2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

### **2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS**

Az igénylő online, szóban vagy email-ben 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.

A szerződés akkor jön létre, amikor az igénylő által aláírt előfizetői szerződés a szolgáltatóhoz visszaérkezik és díjat az előfizető megfizeti.

.hu domain átregisztráció 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.

## **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

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:

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.

## **2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN**

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.

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.

## **2.4. ELÁLLÁS ÉS PÉNZVISSZATÉRÍTÉS**

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.

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

### **3.1. A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA**

Domain regisztráció.

Statikus tárhely szolgáltatás

Dinamikus tárhely szolgáltatás

VPS szolgáltatás

Adatközponti szerver elhelyezés (Co-location) szolgáltatás



Egyedi alkalmazásfejlesztés és alkalmazás telepítés

IP hosting szolgáltatás

## **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.

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.

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**

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

### **3.2.3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB KORLÁTAI**

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.

## **3.3. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRA**

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**

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

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásoknál meghatározott mértékű (külön meghatározás hiánya esetén éves 99%) rendelkezésre állást vállal a saját hálózatának felelősségi határától.

### **4.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK MONITOROZÁSA**

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.

### **4.3. LEHETSÉGES INTÉZKEDÉSEK A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK MEGŐRZÉSE ÉRDEKÉBEN**

A szolgáltató a szerverein alkalmazás tűzfalat üzemeltet, mely szabályrendszerét kereskedelmi forrásból szerzi be. Ezek korlátozhatják a weblapok támadó jellegű elérését és a támadó IP címeket ideiglenesen le is tilthatják. A szolgáltató ezek mellett a tárhelyek .htaccess és konfigurációs fájljaiban további szabályokat helyezhet el a támadások erőforrás felhasználásának csökkentése érdekében. Az ilyen jellegű szabályok elhelyezése a naplófájlok alapján automatikusan történik a támadásoknak legjobban kitett weblapok esetében. A szolgáltató továbbá értesítés nélkül indexeléssel optimalizálhatja a felhasználói adatbázisokat a terhelési és erőforráshasználati naplófájlok adatainak megfelelően.

### **4.4. INTÉZKEDÉSEK A SZOLGÁLTATÁST VESZÉLYEZTETŐ CSELEKMÉNYEKEL SZEMBEN**

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

## **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.

#### **5.1.1 SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK MIATT:**

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.

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.

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.

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.

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.

5.2.2. 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 lejáratáig 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.

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.

### **5.1.2 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ OK ESETÉN**

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.

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**

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

5.2.1.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás 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.

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

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.

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

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.

### **5.2.2. 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.

### **5.2.3 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, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

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

Printer-fair Kft. ügyfélszolgálat bármely az előfizetővel kapcsolatos kérdésben:

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

Telefon: +36 33 520 420/217

Nyitvatartás: Hétfőtől – Péntekig 8.00-14.00

### **6.1.1. HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT**

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.

## **6.2. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYEK**

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

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 leveleket a Szolgáltató érdemi ügykezelés nélkül törli.

## **6.3. A HIBABEJELENTŐ MŰKÖDÉSE**

A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálati elérhetőség teljesítésének fogadható el, ha a szolgáltató a bejelentéseket email címen, vagy ha az üzeneteket archiváló üzenetrögzítőn 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 felvételek 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 email-jével történhet.

-Ügyfélszolgálaton történő személyes bejelentéskor, a hibabejelentő lap előfizető által történő aláírását az előfizető elfogadja a bejelentés visszaigazolásaként.

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 díjsökkentést 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 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.

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.

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 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.

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.

6.6.6. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

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.

## 6.7. 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 – 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.

## 6.8. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE

A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor 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.

## 6.9. SZOFTVERHIBA

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.

## 6.10. A SZOLGÁLTATÁS MEGHIBÁSODÁSA

Amennyiben bármely 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.

## 6.11. VISSZAÁLLÍTÁS MENTÉSBŐL

Az osztott Cpanel tárhelyek esetében a szolgáltató vállalja, hogy minden előfizetési ciklusban 1 alkalommal díjmentesen az előfizető kérésére visszaállítja a tárhely teljes vagy a kért rész tartalmát a rendelkezésre álló legutolsó mentésből. Minden további visszaállítási igény 1 mérnöki óra díjának kiszámlázását vonja maga után. Felhő szerverek esetében nem készülnek rész mentések, csak a teljes fájlrendszer kerül tárolásra. Felhő szerverek esetében a visszaállítás minimum 3 mérnöki óra díjának kiszámlázását vonja maga után, de a legutolsó mentést díjmentesen felöltjük a megrendelő által biztosított online tárhelyre minden előfizetési ciklusban 1 alkalommal. A szolgáltató mindent megtesz a mentések naprakészen tartása érdekében. Ezek hiánya esetén a felek megegyeznek, hogy a szolgáltató a 6.14.3 pontnak megfelelően köteles eljárni. A szolgáltató a tárhely adminisztrációs felületén támogatja a mentések letölthetőségét az ügyfél számítógépére vagy mobil eszközére. Lehetőség van a mentéseket a tárhelyen is tárolni, de ha emiatt a tárhely megtelik a szolgáltató saját hatáskörében jogosult ezen mentések törlésére és ez esetlegesen beállított automatizált és nem megfelelően felügyelt archiváló programok megkeresésére és deaktiválására.

## 6.12. KÁRMEGELŐZÉS, KÁRENYHÍTÉS

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéséért 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

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.

6.13.1. 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.

6.13.2. 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 díj 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.

6.13.3. 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.

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

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

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

## 6.14. VIS MAJOR

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 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 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 figyelembevételével – szabadon állapítja meg.

A mindenkor érvényes előfizetési díjak a szolgáltató weblapján kerülnek kihirdetésre.

### **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.

A számlák kiküldése elektronikus vagy postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik, email-ben az ügyfélnek megadott kapcsolattartási email címre, 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 (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 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 reklamációt a 6.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

### **7.2. RENDSZERES DÍJAK**

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

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.

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 adhat. Amennyiben a megkezdett időszak lejárt 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.

### **7.3. EGYSZERI DÍJAK**

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

### **7.4. KEDVEZMÉNYEK**

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.

## 7.5. HÓ KÖZI DÍJFIZETÉS

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.

## 7.6. A SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK MÓDOSÍTÁSA

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.

## 7.7 SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MÓDOSÍTÁSA

7.7.1 Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjak a Szolgáltató hivatalos weboldalán megtalálhatóak, ezáltal a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani, kivétel ez alól a speciálisan ajánlati formában közzétett díjak. A változásokról a Szolgáltatónak az Előfizetőket 30 nappal az érvénybelépés előtt értesítenie köteles.

7.7.2 Amennyiben valamely Szolgáltatás díjszabása csökken a Szolgáltató nem köteles értesíteni az Előfizetőt.

7.7.3. Előfizető a megváltozott Szolgáltatási Díjat a módosított Szolgáltatási Szerződés hatályba lépésének első napjától köteles megfizetni.

7.7.4. Amennyiben Szolgáltató határozott idejű Szolgáltatási Szerződés alapján fizetendő díjat a határozott időn belül az Előfizető számára hátrányosan módosítja, úgy az Előfizető jogosult a Szolgáltatási Szerződést a 9.5. pontban foglaltak alapján felmondani.

7.7.5. A Szolgáltató az árakat minden évben egyszer, legfeljebb az éves infláció mértéke szerint módosíthatja, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett adatok szerint az alábbi szerződéstípusoknál: • a speciálisan ajánlati formában közzétett díjakkal kötött határozatlan idejű • az egy évet meghaladó határozott idejű szerződések esetén.

7.7.6. Az Előfizető elfogadja, ha a Szolgáltatási szerződésen kívüli szolgáltatásokat kíván igénybe venni, úgy a szolgáltatások díját a Szolgáltató az Eseti megbízásra vonatkozó díjak szerint számítja.

## 7.8. KÉSEDELMI KAMAT

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 időszakokra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelmi kamat a következő időszakra kiállításra kerülő számlán kerül elszámolásra.

## 7.9. FELTÉTELES KEDVEZMÉNY

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételehez 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.

## 7.10. SZÜNETELÉS

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.

## 7.11. KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltató a domain regisztráció, szerver hosting és SSL tanúsítvány szolgáltatásokat közvetített szolgáltatásként nyújtja.



## 7.12. SZÁMLÁZÁSI KONSTRUKCIÓ

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. ÁRAJÁNLAT

A szolgáltató az előfizető részére árajánlatot 5000Ft+áfa minimális rezsioradíj alapján ad.

## 7.14. DÍJTARTOZÁS ESETÉN FELMERÜLŐ KÖLTSÉGEK ELSZÁMOLÁSA

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)
- Késedelmi kamat a külön jogszabályban meghatározott mértékben
- Illetékek (bírói és végrehajtási eljárással kapcsolatos költségek)
- Közvetített szolgáltatás díj (adósságkezelő cég részéről felmerülő költségek)
- 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

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.

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

## 7.15. 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.

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.

## 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

A szerződés érvényességi ideje lehet:

- határozatlan időre kötött
- határozott idejű szerződés

A határozott idejű szerződés esetén a lejárat előtt 30 nappal, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szolgáltatás meghosszabbításának feltételeire. Az ügyfélnek az értesítés kézhezvételétől számított 15 nap áll rendelkezésére, hogy szándékáról nyilatkozzon. Ha lemondás nem történt, a következő időszakra történő számla automatikus megküldése kielégíti a figyelem felhívás követelményeit.

Felmondás hiányában az automatikus számla megküldése 40-60 nappal a szolgáltatás lejáta előtt történik.

## 9.2. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

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 akaratára esetén el lehet térni.

## 9.3. A SZERZŐDÉS HATÁLYÁT NEM ÉRINTŐ VÁLTOZÁSOK

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

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembevételével 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,
- Hálózat műszaki korszerűsítése,
- Jogszabály módosulása.

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

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

## 9.4. ÁTÍRÁS

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 köteles befogadni és teljesíteni, ha az előfizetőnek nincs a szolgáltató felé nem teljesített számlája.

## 9.5 EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

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 5. munkanapon, de legfeljebb 30 naptári 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 akaratára esetén el lehet térni.

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

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

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.

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

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az 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, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembevételével 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.

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 (csúszo árklauzula).

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

## **9.6. KÉTOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS**

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, ADATFELDOLGOZÁS, ADATBIZTONSÁG**

A Szolgáltató biztosítja rendszereinek bizalmas jellegét, integritását, ellenálló képességét. A szolgáltató a szervereit magyarországi telephelyeken üzemelteti. A szerverekhez harmadik fél nem rendelkezik olyan hozzáféréssel, amely a tárolt adatok jogosulatlan megismerését eredményezheti.

### **10.1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK ÉS FELDOLGOZÁSÁNAK JOGI HÁTTERE**

Szolgáltató Adatkezelőként az Adatvédelmi Szabályzatban részletezett módon rögzíti és védi az Előfizetőket, köztük Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (továbbiakban GDPR) szerint Érintettek személyes adatait.

Jelen pont célja a GDPR 28. cikk (3) pontban előírt (9) pont szerint írásos szerződési kötelezettség teljesítése, ennek módja a (6) pont szerint Általános Szerződési Feltételekben történő rögzítés.

### **10.2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE**

Előfizetőink adatait a szerződés teljesítésének céljából, jogszabályi kötelezettség és hozzájárulás alapján kezeljük.

### **10.3. A SZEMÉLYES ADATOK FELDOLGOZÁSA**

Az Előfizetők a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás használata során a GDPR és egyéb hatályos jogszabályok figyelembevételével tárolhatnak személyes adatokat. Ebben az esetben az Előfizető Adatkezelőnek, a Szolgáltató Adatfeldolgozónak minősül. Az adatkezelés jogszerűségéért az Előfizető (Adatkezelő) felel. Az adatfeldolgozás a Szerződésben meghatározott szolgáltatás biztosítása során az Előfizető (Adatkezelő) által végzett adatkezeléshez technikai infrastruktúra biztosítására terjed ki (adatbázis és weboldal adatok, email tárolás).

### **10.4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FELDOLGOZOTT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE**

A személyes adatok típusát az Előfizető (Adatkezelő) határozza meg.

### **10.5. A SZOLGÁLTATÓ ADATFELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS INCIDENS NYILVÁNTARTÁSI ÉS BEJELENTÉSI ELŐÍRÁSAI**

Az Előfizető (Adatkezelő) által kezelt adatokat érintő adatvédelmi incidensek nyilvántartási és a felügyeleti hatóság felé történő bejelentési kötelezettsége az Előfizetőt (Adatkezelőt) terheli.

### **10.6. A SZOLGÁLTATÓ ADATFELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB ELŐÍRÁSAI**

Az Előfizető (Adatkezelő) a tárhelyen futó alkalmazások körét a saját igényei és belátása szerint alakítja ki. A Szolgáltató felhívja a figyelmet a programkódok rendszeres és naprakész frissítésének kritikus fontosságára. A szolgáltató az adatfeldolgozói tájékoztatójában tanácsot ad a tárhely biztonságának megőrzésével kapcsolatban és ajánlásokat fogalmaz meg a használandó, titkosított kommunikációt megvalósítani képes protokollok tekintetében. A weboldal programkódjának sérülékenységéből eredő, vagy az Előfizető (Adatkezelő) érdekkörébe tartozó adatvédelmi incidensért kizárólag az Előfizető (Adatkezelő) felelős. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az érintettek védelmének érdekében a szolgáltatás működését korlátozza.

### **10.7. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN ELŐÁLLÓ ADATOK TÁROLÁSA, ŐRZÉSE**

A Szolgáltató a szolgáltatás használata és harmadik fél általi igénybevétele során keletkező ideiglenes technikai állományokat (naplófájlok) a rendszerek működésének fenntartása és biztosítása érdekében rögzíti. A tevékenység során megismert adatok alapján nem törekszik konkrét személyek azonosítására.

### **10.8. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE**

A cég mindenkori ügyvezető igazgatója.

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

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, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, bármikor (határidő nélkül) megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a szolgáltató díjmentesen biztosítja.

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))

## **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 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.

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

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:

-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.

-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.

-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.

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.

### **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.

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.

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 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 előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának, ügyfélszolgálatának, vagy partneri irodáinak rendeltetésszerű működését.

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.

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

### **12.3. DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG FELMONDÁS ESETÉN**

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**

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**

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

### **12.6. DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG A SZERZŐDÉSE MEGSZŰNÉSE ESETÉN**

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Nem minősül túlfizetésnek a közvetített szolgáltatások és nemzetközi domain regisztrációk előre fizetett díja, ha a felmondás a megújítás vagy évforduló dátuma előtt kevesebb mint 30 nappal érkezett. Ezek csak abban az esetben válnak túlfizetéssé, ha a szolgáltatások tényleges nyújtói, illetve a nemzetközi domain regisztrátorok a kérdéses összegeket a számlánkra visszautalták.

## **13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **13.1. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS**

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 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.

### **13.2. AZ INTERNET-HASZNÁLAT ERKÖLCSI ELŐÍRÁSAIVAL ELLENTÉTES TEVÉKENYSÉGEK**

#### **13.2.1. E-MAIL**

Nem megengedett, hogy a felhasználó szándékosan

- 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 nagyknak.
- 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
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- 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.

### **13.2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS**

Nem megengedett

- 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
- 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, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

### **13.2.3. KÖZZÉTÉTEL**

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása
- a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- 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

## **13.3. ILLETÉKTELEN HOZZÁFÉRÉSI ÉS TÚLTERHELÉSES TÁMADÁSSAL PRÓBÁLKOZÁSOK ESETÉRE VONATKOZÓ KIZÁRÁS**

Szolgáltató nem felel az internet globális hálózat irányából érkező DDOS, elárasztásos, vírusos vagy egyéb támadásokért, feltörésekért és azok kísérleteiért. Szolgáltató köteles együttműködni a probléma megoldása érdekében, de ennek külső forrásból származó oka esetén a felelősség – és kártérítési igény minden esetben – kizárásra kerül. A szolgáltató továbbá jogosult a rendszereinek védelme érdekében akár a támadással érintett programok vagy sebezhetőségek egyoldalú javítására és módosítására is, illetve extrém esetben a tárhely és DNS szolgáltatás lekapcsolására a fenyegetés megszűnéséig.

## SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

### *Adatközponti szerverelhelyezés (Co-location)*

#### Definíciók szerverelhelyezéshez

##### **Operátori szolgálat**

Olyan 0-24 órás élőerős jelenlét az adatközpontban, ami biztosítja a Adatközpont gépészeti, biztonsági és informatikai felügyeletét.

##### **KVM IP eszköz**

Olyan eszköz, amely képes a internetes alkalmazás segítségével távoli hozzáférést biztosítani egy fizikai Szerverhez vagy távközlési berendezéshez, a videojel, billentyűzet és egér jeleinek átvitele mellett.

##### **Gépterem**

Az Adatközpont azon üzemi területe, amely az informatikai és távközlési berendezések elhelyezésül szolgál.

##### **Konzol szoba**

Olyan Adatközponti terület, ahol az Előfizetők vagy Igénylők karbantartást végezhetnek a saját berendezésein vagy KVM IP konzol segítségével adminisztrálhatják elhelyezett berendezéseiket.

##### **Rack szekrény**

Informatikai és telekommunikációs berendezések elhelyezésére szolgáló, fémből készült, zárható szekrény. A szekrény szabványos méretű egységekre, úgynevezett unitokra van felosztva, ahol 1 unit magassága 44.45 mm. Adatközpontjainkban helyszíntől és kihasználtságtól függően jellemzően, 42 vagy 47 unit magas, 600 mm széles és 800 mély szekrények állnak rendelkezésre.

##### **Dedikált terület**

Olyan szolgáltatás, ahol az Adatközpont tulajdonosa vagy üzemletetője a Gépterem belül biztosít egy ráccsal (cage) elkerített területet, ahol az Előfizető vagy Igénylő elhelyezheti berendezéseit.

##### **Dedikált Rack szekrény**

Olyan szolgáltatás, ahol az Adatközpont tulajdonosa vagy üzemletetője lehetőséget biztosít a Gépteremben Előfizetőinek vagy Igénylőknek, hogy egy vagy több Dedikált Rack szekrényben elhelyezzék berendezéseiket

##### **Környezeti és infrastruktúrális feltételek**

A Szolgáltató az alábbi környezeti és infrastruktúrális feltételeket, az alábbiak szerinti rendelkezésre állással biztosítja az elhelyezendő eszközök számára.

##### **Elhelyezkedés**

	<b>Victor Hugo Adatközpont</b>
Cím	1132 Budapest Victor Hugo u. 18-22
GPS koordináták	47.5180649 19.0551488
Teljes méret	200 m <sup>2</sup>

##### **Parkolás**



A Szolgáltató parkolóhelyet biztosít az elhelyezett eszközök fizikai hozzáférhetősége érdekében az Adatközpont közvetlen közelében.

### Elhelyezés módja

A Szolgáltató az Adatközpont területén két típusú szolgáltatást nyújt Előfizetői és Igénylői számára, melyek a Dedikált terület és Dedikált Rack szekrény.

### Objektumazonosítás

A Szolgáltató két típusú azonosítást használ és különböztet meg a Géptermi területen, annak érdekében, hogy a szerződésben egyértelmű meghatározó legyen a kijelölt és használható Dedikált Terület vagy Rackszekrény(ek).

- Területazonosító: Dedikált terület alapú szolgáltatás esetében használt azonosító rendszer
- Rackazonosító: Dedikált Rack Szekrény alapú szolgáltatás esetében használt Rack Szekrényt egyedileg azonosító jel

### Villamosenergia ellátás

A Szolgáltató infrastruktúrális szinten biztosítja a Adatközpontban elhelyezett eszközök és berendezések szünetmentes villamos energiával való ellátását. A Szolgáltató a teljes villamosenergia ellátó rendszerre 9999 SLA osztály szerinti rendelkezésre állást vállal. A Szolgáltató az Előfizetővel vagy Igénylővel folytatott előzetes egyeztetések alapján készíti el a szolgáltatáshoz szükséges villamosenergia ellátás kiépítését, igény esetén lehetőséget biztosít A+B ellátásra.

A Szolgáltató az alábbi villamos hálózati kimaradásokat definiálja:

- Villamos hálózati zavarok kivédése esetére Szünetmentes tápegységet alkalmaz, túlméretezett teljesítménnyel, Redundáns módon
- Rövid ideig tartó villamos hálózatkiadás (5min) esetére Tartalék diesel generátort alkalmaz, túlméretezett teljesítménnyel
- A villamosenergia használat elszámolási modellje a következő: az egyik része az "openbook" jellegű elszámolás, ami azt jelenti, hogy betekinethetővé válik adatközpontokként az energia vételezési ára, ami 1:1 aránnyal kerül tovább terhelésre, másik része pedig az iparági szabványok szerinti PUE energiahatékonysági szorzó alkalmazása (klimatizáció, szünetmentesítési veszteség, generátorüzemi veszteség, stb.), amely egy szorzószámként kerül be a számlázási árba.

Ennek jelenlegi értéke a BIX adatközpontban (1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.) **0,7**, így az összes fizetendő díj az az áram vételezési díj 1,7X-ese.

### Hűtési rendszer

A Szolgáltató infrastruktúrális szinten és Redundáns módon biztosítja a Adatközpontban elhelyezett eszközök megfelelő hűtését és légnedvesség szintjét, amire 9995 SLA osztály szerinti rendelkezésre állást vállal.

	<b>Victor Hugo Adatközpont</b>
Szabályozott hőmérséklet	22°C (+/- 4°C)
Szabályozott relatív páratartalom	50% (+ / -10%)

### Tűzvédelem

A Szolgáltató infrastruktúrális szinten biztosítja egy automata működésű, gázlárasztásos tűzvédelmi rendszert és annak kifogástalan működtetését az Adatközpontban elhelyezett eszközök védelme érdekében.

### **Fizikai biztonság**

A Szolgáltató az alábbi eszközökkel, megoldásokkal és feltételekkel biztosítja a Adatközpont fizikai védelmét:

- Biztonsági szolgálat: mely az év minden napján 0-24 órában biztosítja az épület védelmét.
- Beléptetőkártyás objektumvédelem
- Zártláncú kamerarendszer, az adatközpont teljes területén.

### **Operátori szolgálat**

A Szolgáltató az év minden napján 0-24 órában biztosít Operátori szolgálatot az Adatközpontban, az alábbi tevékenységek biztosítására:

- ♣ Telefonos és Online ügyfélszolgálat: Ügyintézesek és Távoli hozzáférések kezelése, biztosítása.
- ♣ Helyszíni rendelkezésre állás: Fizikai hozzáférés támogatása.

### **Adathálózati hozzáférés 3. fél rendszereihez**

Szolgáltató infrastruktúrális szinten biztosítja a lehetőséget, hogy az Előfizető vagy Igénylő más szolgáltatókkal vagy ügyfelekkel összekapcsolódjon. A Szolgáltató kiköti, hogy az infrastruktúras összekapcsolódást csak a Szolgáltató szakemberei végezhetik el, ennek költségét és feltételeit előzetes ajánlatban közli Előfizetővel vagy Igénylővel.

### **Hozzáférés biztosítása**

A Szolgáltató vállalja, hogy a bekezdésben foglalt feltételek szerint 0-24 órában biztosít hozzáférési lehetőséget az Adatközpontban elhelyezett szervereszközökhöz. A hozzáférés biztosítása egy előre definiált Szolgáltató oldali hozzáférési adatbázis segítségével történik, A Szolgáltatás aktiválása a Hozzáférési adatlap kitöltésével és legalább egy Engedélyező megadásával, cégszerű aláírással történhet.

### **Hozzáférési típusok:**

A Szolgáltató Előfizető vagy Igénylő munkatársai számára az alábbi jogosultság-lehetőségeket biztosítja Szervereszközök eléréséhez:

- Engedélyező - olyan meghatalmazott, aki mások számára hozzáférési jogokat adhat vagy visszavonhat
- Konzolhasználó - olyan jogosultság, amely hozzáférést enged KVM IP eszközön keresztül a Szerverekhez, telekommunikációs berendezésekhez
- Eszközt elvihet - olyan jogosultság, mely lehetőséget biztosít eszközök eltávolítására az adatközpontból, az Eszközeltávolítási feltételek szerint
- Eszközt bevihet - olyan jogosultság, mely lehetőséget biztosít eszközök elhelyezésére az adatközpontból, az Eszközelhelyezés feltételek szerint
- Szerelés adatközpontban - a megbízott, fizikai módosítást hajthat végre eszközein a Gépteremben

- Szerelés konzolszobában - a megbízott, fizikai módosítást hajthat végre eszközein a Konzol szobában
- Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is - olyan hozzáférési korlátozás, amely kizárja vagy engedélyezi az egyedüli jelenlétet

A hozzáférési jogosultságok egyedi jogosultságok, nem tartalmaznak egymást átfedő vagy magában foglaló további jogosultságot.

### **Hozzáférés változtatások módja**

Az Előfizető vagy Igénylő jogosult munkatársai vagy megbízottjai számára hozzáférés módosítást kérni, ennek hivatalos módjai a következők:

- ♣ email-ben Hozzáférési adatlap kitöltésével
- ♣ postai úton Hozzáférési adatlap kitöltésével
- ♣ az Online ügyfélszolgálati weboldal-on keresztül

### **Hozzáférés változtatások időben lefutása**

A Szolgáltató vállalja, hogy minden hozzáférés-változtatási kérelmet, amennyiben a fenti módokon érkezett, egyértelműek és nem tartalmaznak ellentmondásokat, 24 órán belül frissít hozzáférési adatbázisában.

### **Hozzáférési felelősség**

A Szolgáltató felelősséget vállal minden saját hatáskörében elkövetett hibáért, viszont kizár minden felelősséget az ügyféloldalon hibásan vagy nem egyértelműen közölt információkból adódó üzleti károkért. Előfizető vagy Igénylő felel a hozzáférési adatok hitelességéért és azok frissességéért. adatainak frissen tartásáért. Előfizető vagy Igénylő tudomásul veszi, hogy a hozzáférési adatokat a Szolgáltatónak nem áll módjában Ad hoc módon kezelni.

### **Fizikai hozzáférés**

A Szolgáltató lehetőséget biztosít az Operátori szolgálat segítségével az Előfizetők vagy Igénylők számára, hogy minden nap 0-24 órában a szerverek személyes fizikai hozzáféréséhez.

#### **Fizikai hozzáférés definiált esetei:**

- ♣ Új eszköz vagy alkatrész cseréje, szükséges hozzáférési jogosultság: Szerelés adatközpontban, Eszközt bevihet
- ♣ Eszköz kivitele, szükséges hozzáférési jogosultság: Szerelés adatközpontban, Eszközt elvihet

### **Távoli hozzáférés**

A Szolgáltató lehetőséget biztosít Előfizetők vagy Igénylők számára, minden nap 0-24 órában, hogy elhelyezett szervereiket távolról vagy a Konzolszobából az Operátori szolgálat segítségével férjen hozzá szervereihez.

#### **Távoli hozzáférés definiált esetei:**

- Távolról vagy a Konzolszobából való hozzáférés az Előfizető vagy Igénylő szervereihez. Szükséges hozzáférési jogosultság: Konzolhasználó
- Távolról vagy a Konzolszobából eszközdiagnosztika vagy eszközállapot lekérése: Szükséges hozzáférési jogosultság: Szerelés adatközpontban

- Távolról vagy Konzolszobából újraindítás, fizikai alkatrész csere vagy áramtalanítás kérése:  
Szükséges hozzáférési jogosultság: Szerelés adatközpontban

### **Elhelyezett eszközökre vonatkozó kikötések**

Eszköztulajdon

Az Igénylő vagy Előfizető csak a saját tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában a szolgáltatási szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a fentiek érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.

### **Eszközök minősége**

A Szolgáltató minden esetben ellenőrzi az elhelyezésre szánt vagy elhelyezett eszközök minőségét, érintésvédelmi és tűzvesélyességi szempontok alapján. Amennyiben ezeket nem tartja megfelelőnek, úgy az elhelyezést megtagadhatja, vagy saját hatáskörben az elhelyezett eszközöket előzetes értesítéssel áramtalaníthatja és működési helyéről eltávolíthatja mindkét esetben utólagosan, írásban értesíti az Igénylőt vagy Előfizetőt. Az Igénylő vagy Előfizető, a Szolgáltató kérésére köteles az elhelyezett eszközös műszaki specifikációit átadni.

### **Teljesítmény sűrűség**

A Szolgáltató az által üzemeltetett Adatközpontokban Rack szekrényenként legfeljebb 3kW villamos teljesítményt engedélyez. Ez az érték egy darab Rack szekrény maximálisan terhelhető villamos teljesítménye, melyet mind a villamos hálózat, mind a hűtési rendszer biztonsággal ki tud szolgálni. Amennyiben a Előfizető meghaladja az előre meghatározott mennyiséget, úgy a Szolgáltatónak előzetes tájékoztatási kötelezettség mellett, jogában áll egy újabb üres Rack szekrényt kijelölni és számlázni, ahová az Előfizetőnek kötelezettsége a lehető legrövidebb időn belül átköltöztetni olyan mennyiségű eszközt, amely határértéken belül tarja a rack szekrényére vonatkozó Teljesítmény sűrűséget. Amennyiben a meghatározott Teljesítmény sűrűségi küszöb átlépése egy hónapot meghaladóan fennáll, és az Előfizető érdemi lépéseket nem tesz ennek csökkentésére, úgy a Szolgáltatónak joga van a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni.

### **Elvárt légáramlási irány**

A Szolgáltató az általa üzemeltetett Adatközpontokban nyitott hideg-meleg folyosós elrendezést alkalmaz. Ebből kifolyólag kizárólag úgynevezett front-to-back légáramlású berendezések helyezhetők el. Ez biztosítja, hogy az elhelyezett berendezés az alacsonyabb hőmérsékletű (hideg folyosó) oldal irányából szívja be a levegőt, majd pedig a magasabb hőmérsékletű (meleg folyosó) irányába fújja ki. Az Előfizető kérheti az Operátori szolgálat segítségét, hogy megállapítsák a helyes beszerelési pozíciót. Az eszközök időközbeni pozícióváltása csak az Operátori Szolgálat jóváhagyásával történhet. Azon eszközöknél, melyeknél egyértelműen nem azonosítható a kifújási irány, a Szolgáltató fenntartja az egyedi mérlegelés jogát és megtagadhatja az elhelyezést.

### **Adatközpontban tartózkodás szabályai**

A Szolgáltató az alábbiakban szabályozza Előfizetők megbízottjai számára az Adatközpontban tartózkodás feltételeit. Bármelyik szabály megszegése első esetben hivatalos cégszerű tájékoztatással történik, amennyiben az eset megismétlődik, úgy a személy végleges kitiltásra kerül.

### **Veszélyes anyagok és eszközök bevitele**

Bárminemű veszélyes és gyúlékony anyag bevitele és használata szigorúan tilos az Adatközpont területén. Rack szekrényenként maximum 2kg össztömegű zárt rendszerű akkumulátor halmozható fel.

Semmilyen típusú lőfegyver nem hozható be az Adatközpontba, kivételt képez ez alól a szolgálatot teljesítő hatósági személy.

### **Nem kívánatos tevékenységek**

A dohányzás és nyílt láng használata az egész épületben tilos. Dohányzás kizárólag az erre kijelölt helyen engedélyezett. Az Adatközpont területén fényképek és filmfelvételek bármilyen formában történő készítése szigorúan tilos! Az Előfizető – kizárólag saját tulajdonú – berendezéseinek fényképezése megengedett, az Operátori Szolgálat előzetes tájékoztatása és jelenléte mellett. Tilos a béméskodás, az Előfizetők és megmegebízottjai 5 másodpercnél tovább csak a saját területükön vagy saját rackszekrényük 5 méter sugarú körében tartózkodhatnak. Előfizetők és megmegebízottjai kötelessége, a lehető leggyorsabban megközelíteni saját területüket vagy saját rackszekrényüket, majd a szerelés után a lehető leggyorsabb elhagyni a Géptermet.

### **Munkavédelmi szabályozás**

Az Adatközpont területére belépni kizárólag erre alkalmas, zárt orrú, kényelmes, munkavégzésre alkalmas lábbeliben szabad. Magas sarkú, nyitott orrú cipő, szandál, papucs viselésekor Operátori szolgálat a belépést munkavédelmi okokból megtagadja.

### **Munkaeszközök használata**

Az Operátori szolgálat a munkavégzés megkönnyítése érdekében szerszámokat (például: csavarhúzó, fogók, kulcsok) biztosít annak érdekében, hogy a berendezések elhelyezése és karbantartása szakszerűen megtörténjen. Amennyiben nem áll rendelkezésre az adott eszköz, az Operátori szolgálatnak mérlegelési joga van, hogy a szükségesnek ítélt eszközt engedi-e használni (például: fűró, forrasztó). Mobiltelefonok használata csak a végzett tevékenységgel összefüggésben használható, minden más esetben az Előfizető és megbízottjainak minimalizálni kell. Azon speciális esetekben, amikor ezek használatát a létesítmény műszaki személyzete nem engedélyezi, a mobiltelefonokat valamennyi műszaki helyiségben ki kell kapcsolni.

### **Eszközök mozgatása**

A Szolgáltató az alábbiak szerint definiálja az eszközök mozgatásának szabályrendszerét, és vállalja ezen folyamatok betartását és betartatását.

### **Beköltözés**

A szerződés aláírása után, a szerződés és szolgáltatás aktiválásának előfeltételeként, a Szolgáltató kijelöli a szolgáltatásnak megfelelő objektumazonosítókat, mely alapján az Előfizető vagy Igénylő használatba veheti azokat. Előfizetőnek vagy Igénylőnek jogában áll megállapításokat tenni a Szolgáltatás átadás-átvételében, melyeket a Szolgáltató legjobb tudása szerint megpróbál 15 napon belül javítani. Amennyiben a megállapítások javítására tett kísérlet sikertelen, úgy az Előfizetőnek vagy Igénylőnek joga van a szolgáltatás igénybevitelétől elállni. Az Előfizető vagy Igénylő tudomásul veszi a Szolgáltatás átadás-átvételben a Környezeti és infrastruktúrális feltételeket, úgy azok ellen a jövőben kifogást nem emel.

### **Új eszközelhelyezés**

Előfizetőnek jogában áll az Adatközpontban elhelyezni az év minden napján 0-24 órában új eszközöket az alábbi feltételek szerint:

♣ Az Előfizető vagy megbízottja köteles az eszközök behozatalának tényéről, az eszközökről és az érkezés idejéről, legalább 12 órával előtte értesíteni az Operátori szolgálatot, kivételt képeznek ez alól a hibaelhárításhoz köthető eszközcserek. Az értesítés történhet telefonon vagy Online ügyfélszolgálati

weboldalon keresztül. Akadályoztatás (karbantartások, más ügyfelek kiszolgálása) esetén az Operátori szolgálatnak joga van új időablakot felajánlani az eredeti bejelentéshez képest.

♣ Az Előfizető mindenben teljesíti Elhelyezett eszközökre vonatkozó kikötések pontban foglaltakat

Az Operátori szolgálat feljegyzi az eszközök gyártói azonosítóját és egy hozzá tartozó Előfizető vagy Igénylő által megadott elnevezést, majd rögzíti azt egy belső felhasználású nyilvántartásba.

### **Eszközjavítások és bővítések**

Előfizetőnek jogában áll az Adatközpontban javításokat vagy bővítéseket végezni az év minden napján 0-24 órában, előzetes bejelentkezés nélkül.

### **Eszközök elvitele**

Előfizetőnek jogában áll az Adatközpontból eszközöket elvinni az év minden napján 0-24 órában az alábbi feltételek szerint:

- Az Előfizető vagy megbízottja köteles az eszközök elvitelének tényéről, az eszközökről és az érkezés idejéről, legalább 12 órával előtte értesíteni az Operátori szolgálatot, kivételt képeznek ez alól a hibaelhárításhoz köthető eszközcserek. Az értesítés történhet telefonon vagy Online ügyfélszolgálati weboldalon keresztül. Akadályoztatás ( karbantartások, más ügyfelek kiszolgálása) esetén az Operátori szolgálatnak joga van új időablakot felajánlani az eredeti bejelentéshez képest.
- Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Operátori szolgálat, csak olyan eszközt enged elvinni az adatközpontból, melynek gyártói azonosítója regisztrálva lett Új eszközelhelyezés folyamatban.
- Az Előfizetőnek 30 napot meghaladó tartozása nem állhat fenn

A feltételek együttes teljesüléseinek hiányában a Szolgáltató megtagadhatja az eszközök elhelyezését.

### **Eszközcsere**

Előfizetőnek jogában áll az Adatközpontban eszközöket cserélni, az év minden napján 0-24 órában, az alábbi feltételek együttes teljesülése szerint:

- ♣ teljesülnek az Új eszközelhelyezés feltételek
- ♣ teljesülnek az Eszközök elvitelének feltételei

A feltételek együttes teljesüléseinek hiányában a Szolgáltató megtagadhatja az eszközök elhelyezését és elvitelét.