

Az ITSOURCE Kft.

„INFORMATIKAI, HOSZTING ÉS OUTSOURCE SZOLGÁLTATÁSOK” ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Készült: 2014. november 30.
Utolsó változás: 2014. december 1.
Hatálybalépés: 2015. január 1.

Tartalom

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Általános adatok és elérhetőség | 5 |
| 1.1. | Szolgáltató neve és címe | 5 |
| 1.2. | Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei | 5 |
| 1.3. | A felügyeleti szervek elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) | 6 |
| 1.4. | Az Általános Szerződéses Feltételek elérhetősége | 6 |
| 2. | Az előfizetői szolgáltatás tartalma | 6 |
| 2.1. | Információ-technológia szolgáltatás | 6 |
| 2.1.1. | Számítógépes programozás | 7 |
| 2.1.2. | Információ-technológiai szaktanácsadás | 7 |
| 2.1.3. | Számítógép üzemeltetés | 7 |
| 2.1.4. | Egyéb információ-technológiai szolgáltatás | 7 |
| 2.2. | Információ-szolgáltatás | 8 |
| 2.2.1. | Világháló-portál szolgáltatás | 8 |
| 2.2.2. | Egyéb információs szolgáltatás | 8 |
| 2.3. | Egyéb informatikai kiegészítő szolgáltatások, termékek | 9 |
| 2.3.1. | Információs, híradástechnikai termék kiskereskedelme | 9 |
| 2.3.2. | Egyéb gép, tárgyi eszköz kölcsönzése | 9 |
| 2.3.3. | Számítógép, személyi-, háztartási cikk javítása | 10 |
| 2.3.4. | Ipari gép, berendezés, eszköz javítása | 11 |
| 2.4. | Hosztíng és outsource-olt szolgáltatások | 12 |
| 2.5. | Egyéb szolgáltatások | 12 |
| 2.5.1. | Üzletvezetés | 12 |
| 2.5.2. | Üzletviteli tanácsadás | 12 |
| 2.5.3. | Saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése | 13 |
| 2.5.4. | Egyéb szakmai, tudományos, műszaki tevékenység | 13 |
| 2.6. | Szolgáltatáscsomagok leírása | 14 |
| 3. | Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei | 14 |
| 3.1. | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai | 14 |
| 3.1.1. | Szerződéskötés írásban | 15 |
| 3.1.2. | Szerződéskötés szóban | 15 |
| 3.1.3. | Szerződéskötés ráutaló magatartással | 15 |
| 3.2. | Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei | 16 |
| 3.2.1. | Műszaki feltételek | 16 |
| 3.2.2. | Személyi feltételek | 16 |
| 3.3. | A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai | 17 |
| 3.3.1. | Időbeli korlátok | 17 |
| 3.3.2. | Földrajzi korlátok | 17 |
| 4. | Az előfizető szolgáltatás vállalási ideje és célértékei | 17 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1. | Az előfizető szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke) az igénybejelentéstől számítva | 17 |
| 4.2. | A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése | 17 |
| 5. | Az előfizetői szolgáltatások és a szolgáltatói weboldal felhasználási feltételei | 18 |
| 6. | Az előfizető meghatározása, az előfizetői jogviszony létrejötte..... | 18 |
| 6.1. | Az előfizető meghatározása | 18 |
| 6.1.1. | Egyéni előfizető..... | 18 |
| 6.1.2. | Üzleti/Intézményi előfizető | 19 |
| 6.1.3. | Költségviselő..... | 19 |
| 6.2. | Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája | 19 |
| 6.3. | Az előfizetői jogviszony létrejötte | 20 |
| 6.4. | A legrövidebb szerződési időszak | 20 |
| 7. | Az előfizetői szerződés módosításának esetei..... | 20 |
| 7.1. | Az egyedi előfizetői szerződés módosítása | 20 |
| 7.2. | Az ÁSZF módosítása | 21 |
| 7.3. | A szolgáltatási díjak módosítása | 21 |
| 7.4. | Változás az előfizető adataiban | 22 |
| 7.5. | Változás az előfizetői jellegben..... | 22 |
| 7.6. | Átírás..... | 22 |
| 7.7. | Áthelyezés | 23 |
| 8. | Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei..... | 23 |
| 8.1. | A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt | 23 |
| 8.1.1. | Az előfizető kérelme alapján | 23 |
| 8.1.2. | Nem az előfizető kérése alapján | 23 |
| 8.2. | A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén..... | 24 |
| 8.3. | A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén | 24 |
| 9. | Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei..... | 24 |
| 10. | Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei | 25 |
| 10.1. | Az előfizetői szerződés hatálya | 25 |
| 10.2. | A szerződés megszűnésének esetei | 25 |
| 10.2.1. | A szerződés felmondása az előfizető részéről | 25 |
| 10.2.2. | A szerződés felmondása a szolgáltató részéről..... | 26 |
| 10.2.3. | Felmondás díj nem fizetése miatt | 27 |
| 10.3. | A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén..... | 27 |
| 10.3.1. | Díjfizetés | 27 |
| 10.3.2. | Technikai eszközök | 27 |
| 11. | A hiba bejelentésének módja és menete..... | 28 |
| 12. | Ügyfélszolgálat (helpdesk) működése | 28 |
| 12.1. | Az ügyfélszolgálat működése..... | 29 |
| 12.2. | Az előfizetők tájékoztatása..... | 29 |
| 12.3. | Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése | 29 |
| 12.4. | Előfizetői panaszok kezelése..... | 30 |
| 12.5. | Díjreklamáció intézése..... | 30 |
| 12.6. | Kötbér és kártérítési igények intézése | 30 |
| 13. | Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, garancia | 31 |
| 13.1. | A szolgáltató kártérítési felelőssége | 31 |
| 13.2. | A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége | 31 |
| 13.3. | A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke | 32 |
| 13.4. | A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja..... | 32 |
| 13.5. | Garancia | 32 |
| 14. | Az előfizetői eszközök használatának feltételei..... | 32 |
| 15. | Adatkezelés, adatbiztonság | 33 |
| 16. | Az előfizetői szolgáltatások díja, a számlázás módja és ideje | 33 |
| 16.1. | A szolgáltatások díjainak megállapítása..... | 33 |
| 16.2. | Előfizetési díjak..... | 33 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 16.3. | Hosztíng és forgalmi díjak | 34 |
| 16.4. | Egyszeri díjak..... | 34 |
| 16.4.1. | Belépési (bekapcsolási) díj..... | 34 |
| 16.4.2. | Átírási díj..... | 34 |
| 16.4.3. | Jellegváltóztatási díj..... | 34 |
| 16.4.4. | Áthelyezési díj..... | 34 |
| 16.4.5. | Visszaállítási díj..... | 34 |
| 16.4.6. | Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja | 35 |
| 16.4.7. | Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja..... | 35 |
| 16.4.8. | Hiteles dokumentum igénylés díja | 35 |
| 16.5. | Kedvezmények..... | 35 |
| 16.6. | A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja | 35 |
| 16.6.1. | Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén..... | 35 |
| 16.6.2. | Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén..... | 36 |
| 16.7. | Késedelmi kamat..... | 36 |
| 16.8. | A díjfizetés módja | 37 |
| 16.9. | Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj | 37 |
| 16.10. | Szünetelés esetén fizetendő díj..... | 37 |
| 16.11. | A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj | 38 |
| 16.12. | A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét..... | 38 |
| 16.13. | Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámítása | 38 |
| 17. | Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások | 38 |
| 18. | A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai | 38 |
| 19. | Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések | 39 |
| I. SZÁMÚ MELLÉKLET | | 40 |
| A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA | | 40 |
| 1. | Informatikai outsource | 40 |
| 1.1. | Szolgáltatás meghatározása..... | 40 |
| 1.2. | Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja | 40 |
| 2. | Felhő (vagy cloud) alapú szolgáltatások | 40 |
| 2.1. | Szolgáltatás meghatározása..... | 40 |
| 2.2. | Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja | 40 |
| 3. | Eszközértékesítés és kapcsolódó szolgáltatások..... | 41 |
| 3.1. | Szolgáltatás meghatározása..... | 41 |
| 3.2. | Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja | 41 |
| 3.3. | Kapcsolódó szolgáltatások | 42 |
| 3.4. | Szolgáltatás egyéb feltételei és jellemzői..... | 42 |
| 4. | Tanácsadás | 43 |
| 5. | Egyéb kiegészítő szolgáltatások..... | 43 |
| II. SZÁMÚ MELLÉKLET..... | | 45 |
| TÁJÉKOZTATÓ AZ ADAT- ÉS TITOKVÉDELEMRŐL | | 45 |
| 1. | Jogsabályi háttér | 45 |
| 2. | A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama .. | 45 |
| 3. | A szolgáltató titoktartási kötelezettsége | 47 |
| 4. | Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok | 48 |
| 5. | Az adatok továbbításának esetei..... | 48 |
| 6. | Előfizetői címtár..... | 49 |
| 7. | A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága | 49 |
| 8. | Adatbiztonság..... | 49 |
| 8.1. | A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések..... | 49 |
| 8.2. | Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések..... | 50 |
| 9. | A szolgáltató adatvédelmi felelőse..... | 51 |
| III. SZÁMÚ MELLÉKLET | | 52 |
| ETIKAI KÓDEX | | 52 |
| 1. | Alapelvek | 52 |

| | |
|---|----|
| 2. Szolgáltató felelőssége | 52 |
| 3. Ügyfelek felelőssége | 53 |
| IV. SZÁMÚ MELLÉKLET | 54 |
| SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK ÉS DÍJAK..... | 54 |
| 1. Informatikai, hoszting, outsource és kapcsolódó egyéb szolgáltatások díja..... | 56 |
| 2. Egyszeri díjak | 56 |
| 3. Egyéb jellegű hoszting szolgáltatások..... | 57 |
| 4. Egyéb jellegű kiegészítő informatikai szolgáltatások | 57 |

Az **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.** saját, valamint üzleti partnereivel kötött szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés alapján közvetett ill. közvetített informatikai, hoszting és egyéb outsource szolgáltatást előfizetői részére a jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) szerint nyújtja.

Jelen **ÁSZF** elválaszthatatlan részét képezi az ITSource Kft., mint szolgáltató (továbbiakban **SZOLGÁLTATÓ**) és az ügyfelek, vevők, előfizetők (továbbiakban **ELŐFIZETŐ**) között (továbbiakban **FELEK**) létrejövő Megbízási, Vállalkozási, Előfizetői, Bérleti, Adásvételi vagy Keretszerződés (továbbiakban **SZERZŐDÉS**) és az ez alapján megkötött esetleges egyedi szerződéseknek. Jelen **ÁSZF** valamennyi melléklete annak elválaszthatatlan részét képezi, csakúgy, mint a jelen **ÁSZF**, vagy a mellékletek által hivatkozott források. Az **ÁSZF** és a mellékletek rendelkezéseit egymással összhangban kell értelmezni.

Amennyiben az **ÁSZF**-ben foglaltaktól a felek közösen el kívánnak térni, arra a felek írásos megállapodása alapján van lehetőség. Amennyiben a felek valamely, az **ÁSZF**-ben is szabályozott kérdésben a Szerződésben vagy azok módosításában, illetve kiegészítésében eltérően rendelkeznek, ill. a rendelkezéseik egymással ütköznek, az adott szerződés (vagy módosítás, illetve kiegészítés) rendelkezése az irányadó.

1. Általános adatok és elérhetőség

1.1. Szolgáltató neve és címe

A szolgáltató cégneve: **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.**

A szolgáltató rövidített cégneve: ITSource Kft.

A szolgáltató székhelye: 1135, Budapest, Petneházy u. 70-72.

1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

ITSource Ügyfélszolgálati Iroda
Cím: 1024, Budapest, Ady Endre u.19.
Telefon: 1/239-6900
Fax: 1/239-6901
E-mail: info@itsource.hu

Elektronikus ill. remote ügyfélszolgálat:

Honlap: www.itsource.hu címen megtalálható aktuális elérhetőségek
Telefon: szerződésben vagy emailben megadott vonalas és mobil számok
Fax: 1/239-6901
E-mail: helpdesk@itsource.hu

Az ügyfélszolgálat Interneten (email) keresztül is folyamatosan, az év minden munkanapján, telefonon vagy személyesen minden munkanap 09⁰⁰-17⁰⁰ óráig érhető el.

1.3. A felügyeleti szervek elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

- Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
- Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.
- Központi telefonszám: +36 1 210 4677

1.4. Az Általános Szerződéses Feltételek elérhetősége

A szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.itsource.hu Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

A szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi honlapján, a változásokról az előfizetőket ezúton értesíti. A szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

A szolgáltató jogszabályon alapuló egyéb értesítési kötelezettségének az előfizető közvetlen írásbeli értesítésével, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton tesz eleget. 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” jelzéssel vagy elektronikus levélnél a fogadó szerver kézbesítési jelentésével tér vissza a szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a szolgáltató az előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A szolgáltató kézbesítettnek tekinti az elektronikus levelet, ha az az előfizető számára hozzáférhetővé vált.

2. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

A jelen ÁSZF szabályozza azokat az ügyleteket, amelyek során az ügyfél eszközt vesz ill. közvetlen vagy közvetített szolgáltatásokat rendel meg (ideértve többek között az egyéni igényekre szabott fejlesztési és támogatási, az üzleti tanácsadási és a karbantartási szolgáltatásokat is) az ITSource Kft-től (a továbbiakban együttesen „SZOLGÁLTATÁS”-nak jelölve).

2.1. Információ-technológia szolgáltatás

Ebbe az ágazatba tartozik az információtechnológiai területen nyújtandó szakértői tevékenység: szoftver írása, módosítása, tesztelése és ezek támogató szolgáltatása; a számítógéphardvert, -szoftvert és kommunikációs technológiát integráló számítógépes rendszerek tervezése; kihelyezett számítógépes rendszer és/vagy adatfeldolgozási rendszer üzemeltetése (az ügyfél helyszínén) és egyéb számítógéppel kapcsolatos szakértői vagy technikai tevékenység.

2.1.1. Számítógépes programozás

Ebbe a szakágazatba tartozik a szoftverek írása, módosítása, tesztelése, ezek támogató szolgáltatása.

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- programnyelvek struktúrájának és tartalmának tervezése és/vagy megírása, amelyek szükségesek a következők megalkotásához, megvalósításához:
 - rendszerszoftver (beleértve a korszerűsítést, javítást)
 - szoftveralkalmazás (beleértve a korszerűsítést, javítást)
 - adatbázisok
 - weboldalak tervezése és programozása
- szoftver egyedi adaptációja, azaz meglévő alkalmazás módosítása és konfigurálása, hogy az funkcionálisan illeszkedjék a megrendelő információs rendszerének környezetébe, a nem egyedi szoftver fordítása vagy rendszerhez illesztése speciális piaci igények szerint.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a (készszoftver-) programcsomag-kiadás,
- a nem egyedi megrendelésre készült (már létező) szoftver kiadása, beleértve a program fordítását vagy speciális piaci igények szerinti rendszerhez illesztését saját számlás alapon,
- olyan számítógépes rendszer tervezése, amely integrálja a hardvert, szoftvert és a kommunikációs technológiát, akkor is, ha a szoftver annak része.

2.1.2. Információ-technológiai szaktanácsadás

Ebbe a szakágazatba tartozik az olyan számítógépes rendszer tervezése, amely integrálja a hardvert, a szoftvert és egyéb információtechnológiát, valamint az erre vonatkozó tanácsadás. A szolgáltatás magában foglalhatja a kapcsolódó felhasználói oktatást.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a központi számítógép (nagygép) és hasonló számítógépek installálása,
- hardver, szoftver kereskedelme,
- a személyi számítógép installálása (felállítása),
- a szoftverek telepítése, számítógép összeomlás utáni helyreállítás.

2.1.3. Számítógép üzemeltetés

Ebbe a szakágazatba tartozik az ügyfél számítógéprendszerének és/vagy adatfeldolgozó berendezésének helyszíni irányítása, üzemeltetése, valamint az ezeket segítő szolgáltatás.

Ebbe a szakágazatba tartozik - magyar kiegészítés:

- a szg kölcsönzése és operatív lízingje.

2.1.4. Egyéb információ-technológiai szolgáltatás

Ebbe a szakágazatba tartoznak a máshova nem sorolt információ-technológiai és számítástechnikai tevékenységek:

- a számítógép összeomlás utáni helyreállítása
- a személyi számítógép üzembe helyezése
- a szoftvertelepítés (installáció)

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a számítógép-programozói tevékenység,
- a központi számítógép (nagy gép-) és hasonló számítógépek installálása,
- a számítógépes tanácsadás,
- a számítógép-üzemeltetés,
- adatfeldolgozás és tárhelyszolgáltatás (hosting).

2.2. Információ-szolgáltatás

Ebbe az ágazatba tartoznak a web-es kereső portál szolgáltatások (web searching), adatfeldolgozási és hálózati tárhelyet biztosító (webhosting) szolgáltatások, valamint az elsődlegesen információszolgáltató egyéb tevékenységek.

2.2.1. Világháló-portál szolgáltatás

2.2.1.1. Adatfeldolgozás, web-hozszing szolgáltatás

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- az infrastruktúra kiépítése a tárhelyet biztosító (hosting), adatfeldolgozó és kapcsolódó egyéb hálózati szolgáltatáshoz
- a speciális tárhely szolgáltatás, mint:
 - web hosting,
 - on-line adat- vagy tartalomletöltési (streaming) szolgáltatás
 - felhasználói tárhelyszolgáltatás,
- egyéb felhasználói szolgáltatás,
- általános időmegosztásos szolgáltatás a központi számítógéptől a felhasználók felé
- az adatfeldolgozás:
 - az ügyféltől kapott adatok teljes feldolgozása
 - jelentések összeállítása az ügyfél adataiból
 - adatrögzítés.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- az a tevékenység, ahol a szolgáltató a számítógépet csak segédeszközként (a szolgáltatás teljesítéséhez) használja; ezekben az esetekben a teljesített szolgáltatást a szolgáltatás jellege alapján soroljuk be.

2.2.1.2. Világháló-portál szolgáltatás

Ebbe a szakágazatba tartozik a világhálón megjelenő kereső oldalak működtetése, amely könnyen kereshető formában létrehozza, karbantartja az internetcímeket és a tartalmat kezelő kiterjedt adatbázisokat.

Ebbe a szakágazatba tartozik az olyan egyéb internetes portálként működő weboldal szolgáltatás is, amely - mint például egy médiaoldal - a tartalmat időszakonként frissíti.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- könyv, napilap, folyóirat stb. kiadása interneten,
- műsorszórás az interneten keresztül.

2.2.2. Egyéb információs szolgáltatás

2.2.2.1. Hírügynökségi tevékenység

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a hír- és sajtóügynökségi tevékenység, a média ellátása hírekkel, képekkel és cikkekkkel

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a független fotóriporteri tevékenység,
- a független újságírói tevékenység.

2.2.2.2. Egyéb információs szolgáltatás

Ebbe a szakágazatba tartoznak a máshova nem sorolt információs tevékenységek, mint például:

- a számítógép alapú telefonos információszolgáltatás
- az információkeresés díjazásért vagy szerződéses alapon
- a sajtófigyelés

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a telefoninformációs (call-center) tevékenység.

2.3. Egyéb informatikai kiegészítő szolgáltatások, termékek

A kiegészítő szolgáltatások egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az előfizetőknek. A szolgáltató által támogatott kiegészítő szolgáltatások közül kiválasztott szolgáltatásokat az előfizetők a szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az előfizetők számára opcionális. A szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az előfizetők csak mint egész rendelhetik meg. A kiegészítő szolgáltatások és termékek nyújtására a jelen Általános Szerződési Feltételek csak kifejezett ezirányú rendelkezés esetén vonatkozik.

2.3.1. Információs, híradástechnikai termék kiskereskedelme

2.3.1.1. Számítógép, periféria, szoftver kiskereskedelme

Ebbe a szakágazatba tartozik

- a számítógépek kiskereskedelme
- a számítógép-perifériák kiskereskedelme
- a videojátékgép konzoljának kiskereskedelme,
- a nem egyedi szoftvertermékek szakosodott kiskereskedelme, beleértve a videojátékokat is.

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- az üres szalagok és lemezek kiskereskedelme.

2.3.1.2. Telekommunikációs termék kiskereskedelme

Ebbe a szakágazatba tartozik a különböző távközlési, híradás-technikai készülékek, felszerelések szakosodott kiskereskedelme.

2.3.2. Egyéb gép, tárgyi eszköz kölcsönzése

2.3.2.1. Irodagép kölcsönzése (beleértve: számítógép)

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- az irodagép és -felszerelés kölcsönzése és operatív lízingje kezelőszemélyzet nélkül:
 - számítógép és számítástechnikai eszköz, periféria

- másológép,
- könyvelőgép és -berendezés, pénztárgép, elektromos számológép stb.
- irodabútor

2.3.3.Számítógép, személyi-, háztartási cikk javítása

Ebbe az ágazatba tartozik az elektronikai cikkek, mint például a rádió- és televíziókészülékek, az otthoni és kerti eszközök, mint például a fűnyírók, lombszívó és -fúvó berendezések, a számítógépek és perifériák, mint például az asztali és hordozható számítógépek, számítógép-terminálok, tárolóeszközök, nyomtatók javítása és karbantartása. Szintén idetartozik a kommunikációs eszközök, mint például a faxkészülékek, rádió-adóvevők javítása; a bútorok és lakberendezési tárgyak, a ruházat és a ruházati kellékek, a sportszerek, a hangszerek, a hobbicikkek, valamint az egyéb személyi és háztartási cikkek javítása.

Nem ebbe az ágazatba tartozik:

- az orvosi és diagnosztikai képalkotó és képfeldolgozó eszközök, a mérőműszerek és terepfelvételi műszerek, a laboratóriumi műszerek és készülékek, a radar- és szonárberendezések javítása.

2.3.3.1. Számítógép, -periféria javítása

Ebbe a szakágazatba tartozik a számítógépek és egyéb számítástechnikai berendezések, valamint a perifériák javítása.

Ebbe a szakágazatba tartozik a következő eszközök javítása és karbantartása:

- asztali számítógépek
- a hordozható (laptop) számítógépek
- mágneslemezes meghajtók, flashmeghajtók és egyéb tárolóeszközök
- optikai lemezmeghajtók (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW)
- nyomtatók
- monitorok
- billentyűzetek
- egerek, botkormányok, és más tartozékok
- belső és külső számítógép-modemek
- elkülönített/dedikált számítógép-terminálok
- számítógépszerverek
- lapolvasók (szkenner), vonalkód-leolvasók
- a programozható kártyaolvasók (smart card)
- virtuális valóságsisakok
- a számítógép-kivetítők.

Szintén ebbe a szakágazatba tartozik a következők javítása és karbantartása:

- pénzkidó automaták (ATM); a nem mechanikus működésű bolti kártyaleolvasó (POS-) terminálok
- a kézi számítógépek (PDA).

2.3.3.2. Kommunikációs eszköz javítása

Ebbe a szakágazatba tartozik a következő kommunikációs eszközök javítása:

- a vezeték nélküli telefonok
- a mobiltelefonok
- a távközlési átviteli modemek
- a faxkészülékek
- a kommunikációs átviteli eszközök (pl. routerek, hidak, modemek)
- a rádió-adóvevő készülék

- az ipari televízió- és videokamerák
- Nem ebbe a szakágazatba tartozik:
- rádió- és tv-műsor-szóró (adó)berendezés javítása,
 - a távközlési átviteli modemek javítása és karbantartása.

2.3.4. Ipari gép, berendezés, eszköz javítása

Ebbe az ágazatba tartozik a feldolgozóiparban előállított termékek szakosodott javítása, azzal a céllal, hogy a gépi berendezés, készülék és egyéb termék megfelelően működjön. Az ágazatba tartozik továbbá a termékek általános és rendszeres karbantartása (azaz szervizelése) is, ami a hatékony működést biztosítja, és segít megelőzni a váratlan géphibákat és a szükségtelen javításokat.

Ez az ágazat csak a szakosodott javító és karbantartó tevékenységeket tartalmazza. A javítások számottevő részét maguk a gépet, berendezést és hasonló terméket gyártók is végzik, ilyen esetben a gazdasági egység besorolása a hozzáadott érték elve szerint történik, amint az gyakran jellemzi a javak előállításának összetett tevékenységeit. Ugyanez az alapelv vonatkozik a kereskedelem és a javítás összetett eseteire is.

Gyártásnak minősül a gépek és berendezések átalakítása vagy ismételt feldolgozása, ezért az ennek a nemzetgazdasági ágának más ágazatába tartozik.

Olyan javak javítása és karbantartása, amelyeket termelőeszközként és fogyasztási cikként egyaránt használnak, a háztartási cikkek javításába, karbantartásába tartozik (pl. irodai és lakásbútorok javítása).

Ebbe az ágazatba sorolható a gépek helyszíni szerelése is. Az építőiparba tartozik azonban az épületek szerves részét képező berendezések helyszíni szerelése, mint pl. a villanszerelés, a liftszerelés, a mozgólépcsők beszerelése, vagy légkondicionáló rendszerek felszerelése.

2.3.4.1. Ipari gép, berendezés javítása

Ebbe a szakágazatba tartozik a 28-as ágazatba sorolt ipari gépek és gépi berendezések javítása és karbantartása, mint a penge, fűrész élezése, cseréje, a hegesztőkészülékkel végzett ipari, üzemi javító szolgáltatás (pl. gépjárműhöz, általános rendeltetéssel); a mezőgazdasági és más nagygépek, gépi berendezések javítása (pl. emelővillás targonca és más anyagmozgató gép, szerszámgép, kereskedelmi hűtőberendezés, építőgép és bányagép).

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- szállítóeszköz (pl. hajó, csónak, targonca, vasúti szállítóeszköz) motor javítása és karbantartása, kivéve a közúti, légi járművekét
- szivattyú, kompresszor és hasonló berendezések javítása és karbantartása
- a hidraulikus, pneumatikus energiával működő gépek javítása és karbantartása
- a szelep javítása
- sebességváltó- és hajtómű alkatrészeinek javítása
- ipari kemence, kazán javítása és karbantartása
- az emelő- és anyagmozgató berendezések javítása és karbantartása
- az ipari hűtőberendezés és légtisztító javítása és karbantartása
- a kereskedelemben használt, általános rendeltetésű gép javítása és karbantartása
- a gépi hajtású kéziszerszám javítása
- a fémforgácsoló, fémalakító gép, továbbá tartozékainak javítása és karbantartása
- az egyéb szerszámgép javítása és karbantartása
- a mezőgazdasági traktor javítása és karbantartása
- a mezőgazdasági, erdészeti és fakitermelő gép javítása és karbantartása
- a kohászati gép javítása és karbantartása

- bányagép, építőgép, olaj- és gázkitermelő berendezés javítása és karbantartása
- étel-, ital- és dohányfeldolgozó gép javítása és karbantartása
- textilruházati és bőrterméket feldolgozó gép javítása és karbantartása
- papírgyártó gép javítása és karbantartása
- a műanyag- és gumifeldolgozó gép javítása és karbantartása
- a 28-as ágazatba tartozó egyéb speciális rendeltetésű gép javítása és karbantartása
- a tömegmérő berendezés javítása és karbantartása
- az árusítóautomata javítása és karbantartása
- a pénztárgép javítása és karbantartása
- a fénymásoló gép javítása és karbantartása
- az elektromos és nem elektromos számológép (kalkulátor) javítása
- az írógép javítása

2.4. Hoszting és outsource-olt szolgáltatások

Szolgáltató előfizető számára biztosítja az igénybe vett eszközökön ill. platformokon azokat a direkt vagy közvetített szolgáltatásokat, amelyeket az a szerződésben igénybe vesz.

A szolgáltatás létrejöhet előfizető, szolgáltató vagy általuk szerződött külső fél eszközein.

A szolgáltatás tartalma lehet az előfizető által igénybe vett szolgáltatás kialakítása, beüzemelése, fenntartása, monitorozása, felügyelete, módosítások elvégzése és ezekhez support nyújtása ill. rendelkezésre állás előfizető részére.

Előfizető ezen szolgáltatások esetében minden engedélyt, jogosultságot és jogot a szolgáltatás nyújtásával együtt megad szolgáltató részére.

2.5. Egyéb szolgáltatások

2.5.1. Üzletvezetés

Ez az ágazat magában foglalja az üzleti vállalkozások és egyéb szervezetek számára nyújtott tanácsadást és segítségnyújtást a vezetést érintő kérdésekben, mint pl. stratégiai és szervezeti tervezés, pénzügyi tervezés és költségvetés-készítés, marketingpolitika, humán erőforrás-politika kialakítása, gyakorlati alkalmazása és tervezése, termelésütemezési program és belső ellenőrzés tervezése.

Idetartozik ugyanazon gazdasági szervezet gazdasági egységei feletti felügyeleti és irányító tevékenység; pl. üzletvezetés; a szervezetre vonatkozó stratégiai vagy szervezeti tervezés és döntéshozó szerep; a hozzájuk tartozó egységek operatív ellenőrzése és a mindennapi működés irányítása.

Ez a szakágazat tartalmazza:

- a központi irodai tevékenységet
- az adminisztrációs irodai tevékenységet,
- a területi irodai tevékenységet
- a területi és regionális iroda tevékenységet

2.5.2. Üzletviteli tanácsadás

Ebbe az szakágazatba tartozik az üzleti vállalkozások és egyéb szervezetek számára nyújtott tanácsadás, útmutatás és közreműködő segítségnyújtás a vezetést érintő kérdésekben, mint pl.

társasági stratégia és szervezeti tervezés, az üzleti folyamat áttervezése, a vezetés korszerűsítése, költségcsökkentés és más pénzügyi kérdések, marketingpolitika, humánerőforrás-politika kialakítása, gyakorlati alkalmazása és tervezése, bér- és nyugdíjazási stratégia tervezése, termelés ütemezése és ellenőrzés tervezése.

Az üzletviteli szolgáltatás tartalmazhat tanácsadást, útmutatást, és operatív segítségnyújtást az üzleti és közszolgálati tevékenységhez:

- számviteli rendszer módszere, folyamata, költségelszámolási program és költségvetés-ellenőrzési eljárás tervezése
- üzletviteli és közszolgálati tanácsadás és segítségnyújtás a tervezést, szervezést, hatékonyságot és ellenőrzést, irányítást, a vezetői információs rendszert stb. érintő területeken

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- számítógépes szoftver tervezése számviteli rendszerhez,
- a jogi tanácsadás és képviselő,
- a számvitel, könyvelés, könyvvizsgálat és hitelesítés, adótanácsadás,
- az építészmérnöki, mérnöki műszaki tanácsadás,
- a környezetvédelmi, agrár-, biztonsági és hasonló tanácsadás,
- a vezetők kiválasztása, vagy a felkutatásukkal kapcsolatos konzultáció (fejvadászat),
- az oktatási tanácsadás.

2.5.3.Saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a saját tulajdonú, bérelt (lízingelt) ingatlan bérbeadása és üzemeltetése:
 - lakások, lakóépületek
 - nem lakóépületek, beleértve a kiállítási csarnokokat, a kiállítótermeket, a bérbevevő saját árujának tárolására szolgáló létesítményeket és a bevásárlóközpontokat is
 - föld, lakótelek
- lakóházak és bútorozott vagy bútorozatlan lakások vagy apartmanok bérletbe adása tartós használatra, jellemzően havi vagy éves jelleggel

Ebbe a szakágazatba tartozik még:

- épületberuházás saját üzemeltetés céljából
- a lakásként használt lakókonténerek és egyéb mobil lakóterek telepének üzemeltetése
- a használatban lévő állami, kormányzati tulajdonú ingatlan bérbeadása és üzemeltetése

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- szállodák, apartmanszállodák, panziók, kempingek, kamionparkolók és egyéb nem lakóépületek vagy rövid tartózkodásra szolgáló szálláshelyek üzemeltetése.

2.5.4.Egyéb szakmai, tudományos, műszaki tevékenység

Ebbe a szakágazatba tartoznak a szakmai, tudományos és műszaki szolgáltatások (kivéve: jogi és számviteli szolgáltatás, építészmérnöki és mérnöki tevékenység, műszaki vizsgálat és elemzés üzletviteli és vezetői tanácsadás, kutatás-fejlesztés és hirdetés).

2.5.4.1. Fényképészet

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- az üzleti és lakossági képfelvétel készítése:
 - portréfényképezés útlevelhez, iskolai célra, esküvői alkalomból stb.
 - üzleti, kiadói, divat, ingatlan vagy turisztikai célú fotózás
 - légi felvétel készítése
 - különféle események, mint pl. esküvő, fogadás stb. megörökítése videofilmen,
- film előhívása:

- ügyfél által készített negatívok, illetve filmszalagok előhívása, nyomtatása, nagyítása
- filmelőhívó és fotónyomtató-laboratóriumi tevékenység
- gyorsfotózás (nem része a fotó-optika üzletnek)
- diakeretezés
- fénykép másolása, restaurálása, fotók helyreállítása
- sajtófotózás/fotóriporter tevékenység

Ebbe a szakágazatba tartozik még:

- mikrofilm készítése dokumentumokról

Nem ebbe a szakágazatba tartozik:

- a filmgyártáshoz és televíziózáshoz kapcsolódó mozgófilm-kidolgozás,
- a térképészeti és térinformatikai tevékenység,
- érmével működő, önkiszolgáló képfelvétel készítése.

2.6. Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán vagy a weblapján elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó cég vagy személy (igénylő) és a szolgáltató között az igénylő ajánlata alapján létrejött SZERZŐDÉS alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből tevődhet össze. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait.

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a szolgáltatóhoz szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban. Az igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat. Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés történhet telefonon, vagy írásban. Az írásos értesítés történhet postai levél, valamint elektronikus levél útján, az igénylő által megadott email címre. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítél adott szituációban. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Ha az igénylőtől kapott megrendelés olvashatatlán, vagy nem azonosítható be a megrendelés alapján az igénylő elérhetősége a megadott és olvasható adatok alapján, akkor szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelés sikertelenségéből esetlegesen bekövetkező károkért. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül szolgáltató tájékoztatja az igénylőt az ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról és utóbbinak okáról, valamint amennyiben szükséges a várható

szolgáltatási időpontról. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A szolgáltató és az igénylő az egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését.

3.1.1.Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

3.1.2.Szerződéskötés szóban

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés – amennyiben adott szolgáltatás tekintetében a felek eltérően nem állapodnak meg - a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

3.1.3.Szerződéskötés ráutaló magatartással

3.1.3.1. Interneten keresztül

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságának megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

3.1.3.2. Emailen keresztül vagy smsben

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát emailen vagy sms-ben is megteheti, mely szolgáltatói visszaigazolását követően az adott szolgáltatás ráutaló magatartással létrejön. Az ilyen megállapodás szintén szerződéskötésnek minősül és számlázás tárgyát képezi.

3.1.3.3. Szolgáltatás igénybevételével

Abban az esetben, ha az előfizető a jelen szerződés a szolgáltatásait szóbeli, vagy írásbeli szerződéskötés nélkül igénybe veszi, az szerződés ráutaló magatartással létrejön. Ebben az esetben a számlával együtt a szolgáltató megküldheti az ÁSZF, valamint az egyedi előfizetői szerződés egy-egy példányát az előfizetőnek (nem kötelező érvényűen).

3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

3.2.1. Műszaki feltételek

Általános műszaki feltételek nincsenek, minden illet az egyes szerződések szabályoznak. Szolgáltató üzemeltetés esetén előfizető rendelkezésre álló eszközeivel végzi a szolgáltatást adott állapotukban és ennek megfelelően.

A szolgáltatás működéséhez szükséges esetleges eszközök beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. A szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújthat, amennyiben a szerződés tartalmazza ezt vagy külön díjazásban erről a felek megállapodtak. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a szolgáltató külön megállapodás és díjazás alapján vállalja, amennyiben más megállapodás nem létezik. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja és az ezt kezelje.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózatokat az előfizetői oldalon a szolgáltató vagy más szolgáltató biztosíthatja az előfizető vagy a szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más szolgáltatók hálózatán keresztül történő igénybe vétele esetén a műszaki feltételek kialakításáért vagy fenntartásáért az előfizető felel.

3.2.2. Személyi feltételek

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést – általában előre fizetéssel.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítókat és jelszavakat (vagy más kódokat ill. jogosultsági adatokat) csak az előfizetővel közli, a szolgáltatót a jelszó (kód) tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli – kivéve, ha erre előfizető más írásbeli felhatalmazást vagy utasítást nem ad. Az előfizető a jelszót (kódot) köteles titokban tartani. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.

Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik. Minden ilyen esetben díjfizetési kötelezettsége előfizetőnek megmarad, a szolgáltatás felhasználásától függetlenül.

Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF III. számú mellékletében részletezett Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

3.3.1. Időbeli korlátok

A szolgáltatás igénybevétele - ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja, mely alól a személyes elérés ill. helpdesk képez egyedül kivételt (melyről az ügyfélszolgálati nyitva tartás rendelkezik).

3.3.2. Földrajzi korlátok

A szolgáltató a szolgáltatást elsősorban Magyarország területén nyújtja, ettől való eltérést egyedi előfizetői szerződésben kell meghatározni. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

4. Az előfizető szolgáltatás vállalási ideje és célértékei

4.1. Az előfizető szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke) az igénybejelentéstől számítva

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató és az előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek.

4.2. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése

A szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit (rendelkezésre állási idő, stb) a szolgáltatás egyes típusainak leírását tartalmazó I. számú melléklet tartalmazza.

A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az előfizető érdekkörébe tartozó vagy a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket

vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a szolgáltató írásbeli kérésre közzéteszi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

5. Az előfizetői szolgáltatások és a szolgáltatói weboldal felhasználási feltételei

Az ÁSZF és a kapcsolódó szerződések, valamint a szolgáltató weboldalának elérésével, böngészésével és a használatával előfizető elismeri, hogy elolvasta, megértette és magára nézve kötelezőnek elfogadja ezen feltételeket (összhangban a 19-es ponttal).

Jelen ÁSZF, szolgáltatói szerződések, szolgáltatási információk, weboldal vagy adatok nem másolhatóak, hozhatóak nyilvánosságra, tehetőek közzé az interneten, továbbíthatóak, terjeszthetőek, sem más, származékos mű készítéséhez nem használhatóak fel a szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása nélkül.

Amennyiben előfizető nem tesz eleget a vonatkozó szerződési feltételeknek, kikötéseknek illetve közleményeknek, úgy minden előfizetőre ruházott jog előzetes figyelmeztetés nélkül felmondásra kerül, továbbá előfizető köteles azonnal megsemmisíteni minden birtokában lévő vagy felügyelete alatt álló, letöltött anyagot és azok másolatait.

Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos weboldalán található információ helyessége, aktualitása és teljessége nem garantált, továbbá az oldal technikai pontatlanságokat és elírásokat is tartalmazhat. Szolgáltató nem vállal felelősséget (és kifejezetten kizár minden felelősséget) ezen oldal frissítéséért, azaz az oldalon megjelenő információk aktualitásáért vagy a közzétett információk teljességéért. Ennek megfelelően javasolt, hogy bármely szolgáltatást, terméket vagy egyéb itt közölt anyagot illető döntés előtt előfizető győződjön meg a közzétett információk hitelességéről és teljességéről. Szolgáltató nem garantálja, hogy a bejelentett hibákat megoldja, még akkor sem, ha amellet dönt, hogy információt nyújt a probléma megoldása érdekében.

6. Az előfizető meghatározása, az előfizetői jogviszony létrejötte

6.1. Az előfizető meghatározása

Előfizető lehet egyéni előfizető vagy üzleti/intézményi előfizető.

6.1.1. Egyéni előfizető

Egyéni előfizető az a természetes személy, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített előfizetői szolgáltatási pont esetében az előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

6.1.2. Üzleti/Intézményi előfizető

Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az előfizetői szolgáltatási pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott szolgáltatást. Az üzleti/intézményi előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározottaknak megfelelő helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az előfizetői szolgáltatási pont létesítését.

6.1.3. Költségviselő

Egyéb rendelkezés hiányában a költségviselő az előfizető. A szolgáltatás díjainak megfizetését az előfizető helyett harmadik személy („költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a szolgáltató az esedékes számlákat az előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a szolgáltatás aktuális és addig felhalmozott díjainak megfizetését magára vállalja egyetemlegesen.

Az előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak tartozásmentesen az előfizető írásbeli hozzájárulásának szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, az előfizetői szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az előfizető kötelesek a szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszégéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a szolgáltató a díjakat az előfizetőtől is követelheti, az előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel.

A szolgáltató az előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az előfizető nevére és címére állítja ki.

6.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- a) természetes személy előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, adószáma, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- b) nem természetes személy esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, adószáma, képviselő neve.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

6.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződésnek a jelen ÁSZF 3. pontjában foglaltak szerinti létrejöttével egyidejűleg keletkezik.

6.4. A legrövidebb szerződési időszak

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama három hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

7. Az előfizetői szerződés módosításának esetei

7.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

7.2. Az ÁSZF módosítása

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A módosítás oka lehet ha: (i) ezt szükségessé teszik az alkalmazandó jogszabályok, nem kizárólagosan beleértve a jogszabály-módosításokat; (ii) ezt szükségessé teszi az alkalmazandó jogszabályon alapuló tanács és/vagy határozat; (iii) a szolgáltatás és az ellenértéke közötti arány már nem megfelelő; (iv) erre műszaki okok miatt van szükség; (v) erre a szolgáltatások működésének lehetővé tétele érdekében van szükség; vagy (vi) a feltételek megváltoztatása az előfizető érdekeit szolgálja.

A szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben előfizető nem mondja le a szolgáltatásokat a megadott időszakon belül (a korábban ismertetett módon), azzal előfizető elfogadja a szerződés módosítását.

Amennyiben a 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 fentebb megjelölt értesítési határidőket 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. A szolgáltató folyamatos dolgozik szolgáltatásai tökéletesítésén, hogy javítsa vagy frissítse a funkcióikat, új funkciókat vezess be, vagy átdolgozza a szolgáltatásokat, és bármikor, korlátozás nélkül, megváltoztathatja a szolgáltatásokat vagy törölhet funkciókat, ha a harmadik felekkel kötött szerződéseik már nem teszik lehetővé számunkra, ha a szolgáltatás biztosítása már előnytelen a számukra, a technológia fejlődése miatt, vagy ha az előfizetők visszajelzései alapján módosításra van szükség. A díjköteles szolgáltatások esetében szolgáltató előzetesen értesíteni fogja előfizetőit a szolgáltatásokkal kapcsolatos anyagi változásokról. A szolgáltatásokat vagy a szolgáltatások funkcióit egyes esetekben bétaverzióként adhatja ki, és előfordulhat, hogy az nem megfelelően működik, vagy nem úgy működik, mint a végleges verzió. Szolgáltató arról is előre tájékoztatja előfizetőit, ha egy szolgáltatásokkal kapcsolatos változás miatt tartalmat veszíthet el (ld. későbbiekben részletesen).

Az ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása a 2015. január 1-i napon hatályba lépő ÁSZF módosítás hatálybalépésének időpontjában már határozatlan időtartamra megkötött egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetők, valamint a módosítás hatálybalépését követően megkötött egyedi előfizetői szerződések alapján előfizetővé váló személyek vonatkozásában elfogadásnak minősül.

7.3. A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési igények, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

7.4. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

7.5. Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az előfizető előfizetői jellegében a 6.1. pontban írt meghatározások alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizetői jellegváltására kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a szolgáltató a szolgáltatást nyújtja ugyancsak megváltozik. A jellegváltatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

7.6. Átírás

Ha az előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírósági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait.

Az előfizető kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait. A szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési (egyszeri) díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje a

formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimálérték: 15 nap).

7.7. Áthelyezés

Az áthelyezés a legtöbb informatikai szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

Az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató az áthelyezés lehetőségét kizárhatja. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

Alábbiak a következőket szabályozzák: az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke. A szünetelés miatt bekövetkező esetleges következményekért szolgáltatót semmilyen felelősség vagy kártérítési kötelezettség nem terheli.

8.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

8.1.1. Az előfizető kérelme alapján

Az előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti. A szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére lehet köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

8.1.2. Nem az előfizető kérése alapján

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- a) az előfizetőnek díjtartozása van, és az előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- b) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

A szolgáltatás visszakapcsolásakor az előfizető visszaállítási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

8.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén

A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

8.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén

A szolgáltatás szünetelhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által használt szolgáltatást bármikor azonnali hatállyal korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését,
- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy az használja,
- c) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A korlátozás miatt bekövetkező esetleges következményekért szolgáltatót semmilyen felelősség vagy kártérítési kötelezettség nem terheli.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

10.1. Az előfizetői szerződés hatálya

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejárata követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 16.9. pontjában meghatározott összeget köteles a szolgáltató részére megfizetni.

10.2. A szerződés megszűnésének esetei

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

10.2.1. A szerződés felmondása az előfizető részéről

10.2.1.1. Rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 30 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani, amennyiben a felmondás időpontjában nincs lejárt díjtartozása. A szolgáltató a nem

egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártán napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.2.1.2. Azonnali felmondás

Az előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontjában szűnik meg.

10.2.2. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről

10.2.2.1. Rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 30 nap felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A szolgáltató a szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve ha a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

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

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártán napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

10.2.2.2. Rendkívüli felmondás

A szolgáltató a szerződés megszegése esetén a szerződést 8 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított három napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is használja,

- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

10.2.3. Felmondás díj nem fizetése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 8 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 3000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 3000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

10.3. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

10.3.1. Díjfizetés

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

Az előfizető hibájából felhalmozódott díjhátralékért az előfizetőnek kell helytállnia. Abban az esetben, ha az előfizető nem természetes személy, az előfizető megszüntetése, illetve jogutód nélküli megszűnése, vagy fizetéseképtelensége esetén az előfizető képviselőjében a szolgáltató előtt eljáró, képviselői joggal rendelkező személy vállal kézfizető kezesként személyesen, saját vagyonával felelősséget az előfizető szolgáltató részére fennálló díjtartozásáért.

A fentiekben foglaltak akkor alkalmazhatók, ha az előfizetőnek a szolgáltató részére fizetendő, 30 napot meghaladó rendezetlen díjhátraléka maradt fenn az előfizető megszűnése, megszüntetése, illetve fizetéseképtelensége esetén.

10.3.2. Technikai eszközök

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az előfizetői szolgáltatás során esetlegesen szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszközök leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 15 napon belül az előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök eredeti értékét megtéríteni.

Díjtartozás esetén az előfizető tulajdonát képező eszközök szolgáltató tulajdonában maradnak mindaddig, amíg a teljes tartozás összege kiegyenlítésre nem kerül. Amennyiben a tartozást 30 napon belül előfizető nem egyenlíti ki, úgy eszközei értékesítésre kerülhetnek, miközben a fennálló tartozás összegét a már értékesített eszközök nem csökkentik.

A szerződés megszűnés miatt bekövetkező esetleges következményekért szolgáltatót semmilyen felelősség vagy kártérítési kötelezettség nem terheli.

11. A hiba bejelentésének módja és menete

A szolgáltató ügyfélszolgálatot ill. helpdesket működtet, ahol az előfizető bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását ill. a szolgáltatással kapcsolatos problémáit. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF 12. pontja tartalmazza. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, előfizetőnek pedig minél részletesebb leírást kell adnia az adott hibáról, mint:

- a) az előfizető címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői azonosítót,
- c) a hibajelenség pontos és részletes leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- g) a szolgáltató esetleges korábbi értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a hiba bejelentése után megkezdi a hibabehatárolást, kivéve, ha a fentiek nem vagy hiányosan teljesülnek. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a rendelkezésére bocsátott ill. álló információ nem elégséges, a hiba azonosításához további információra, adatra van szüksége előfizetőtől,
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- c) a hiba kijavítását megkezdte,
- d) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak és teljesnek bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb három munkanapon belül kijavítja (minőségi célérték: 3 munkanap, vállalt minimálérték: 3 munkanap), amennyiben érdekkörébe esik. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton is rögzítheti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizheti.

Bármilyen hiba miatt bekövetkező esetleges következményekért szolgáltatót semmilyen felelősség vagy kártérítési kötelezettség nem terheli.

12. Ügyfélszolgálat (helpdesk) működése

12.1. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az előfizetők részére ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető.

ITSource Ügyfélszolgálati Iroda
Cím: 1024, Budapest, Ady Endre u.19.
Telefon:1/239-6900
Fax: 1/239-6901
E-mail: info@itsource.hu

Elektronikus ill. remote ügyfélszolgálat:

Honlap: www.itsource.hu címen megtalálható aktuális elérhetőségek
Telefon: szerződésben vagy emailben megadott vonalas és mobil számok
Fax: 1/239-6901
E-mail: helpdesk@itsource.hu

Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a www.itsource.hu oldalon található. Az ügyfélszolgálat telefonon és Interneten keresztül elérhető.

Az előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről 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. Ha 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 követően akár 1 évig tárolja.

12.2. Az előfizetők tájékoztatása

A szolgáltató előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató az előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

12.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése

A szolgáltató az előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

12.4. Előfizetői panaszok kezelése

A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

12.5. Díjreklamáció intézése

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártsága hivatalosan igazolható, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. Abban az esetben, ha az előfizetőnek tartozása van, a szolgáltató jogosult az előfizetőnek a díjreklamáció során fizetendő összeget betudni az előfizetői tartozásba, és csak az ennek megtörténte után fennmaradó összeget kifizetni. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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 forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

12.6. Kötbér és kártérítési igények intézése

A szolgáltató az előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 13. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, garancia

Alábbiak a következőket szabályozzák: az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja és garancia.

13.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége

A szerződés egyértelműen bizonyított késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul írásban és részleteiben értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató, harmadik fél hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti, amennyiben módja van rá.

A szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

13.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Ha a szolgáltató hibás teljesítése következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által a szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 365-öd része.

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 365-öd része. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által

vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

13.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását, akkor a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

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

13.5. Garancia

A szolgáltató a szolgáltatásokat „adott állapotukban”, „minden hibájukkal együtt” és „adott elérhetőség mellett” biztosítja. A szolgáltatások révén elérhető információk pontosságáért és időszerűségéért nem vállal garanciát.

Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a számítógépes és telekommunikációs rendszerek nem hibamentesek, és alkalmanként rendszerleállások fordulhatnak elő. Szolgáltató nem vállal garanciát arra, hogy a szolgáltatások folyamatosan, pontosan, biztonságosan és hibamentesen működnek. Mi és üzleti partnereink, viszonteladóink, forgalmazóink, valamint szállítóink nem nyújtanak semmiféle kifejezett garanciát, jótállást vagy feltételt erre. Előfizetőt megilleti a törvény által szabályozott mindennemű garancia, más garanciát azonban szolgáltató sem vállal.

A szolgáltató elzárkózik mindennemű vélelmezett garanciavállalástól, ideértve azokat, amelyek a kereskedelmi forgalomképességre, adott célra való alkalmasságra, szakszerűségre és a jogbitorlás-mentességre vonatkoznak.

14. Az előfizetői eszközök használatának feltételei

A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges eszközök meghatározását a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított szolgáltatásban részt vevő eszközöket a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés

teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a szolgáltató véleménye szerint ezen eszközök nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz biztosítását. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított eszközökhöz, a szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket ellenőrizze a felek által előzetesen egyeztetett időpontban. Az előfizető köteles a szolgáltató által üzemeltetett berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Az előfizető a szolgáltató által biztosított technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott eszköztől adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az előfizető köteles a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni.

15. Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF II. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, a számlázás módja és ideje

Alábbiak a következőket szabályozzák: az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres 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.

16.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

16.2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek esetlegesen biztosított

eszközök rendelkezésre állásáért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a 16.10. pontban írt további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.3. Hozszing és forgalmi díjak

A hozszing díj minden megkezdett számlázási időszakra számított összegű díj (változó is lehet), amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A hozszing díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje, az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok hozszing díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4. Egyszeri díjak

16.4.1. Belépési (bekapcsolási) díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított szolgáltatások ill. berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4.2. Átírási díj

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4.3. Jellegváltoztatási díj

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4.4. Áthelyezési díj

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői hozzáférési pont vagy szolgáltatás áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4.5. Visszaállítási díj

A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az ÁSZF 8.1.2. pontja vagy 9. fejezete alapján kerül sor, az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4.6. Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

16.4.7. Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjatalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

16.4.8. Hiteles dokumentum igénylés díja

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díjat a jelen ÁSZF IV. fejezete határozza meg.

16.5. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

16.6. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

16.6.1. Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állíthatja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő szolgáltatási díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állíthatja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt előfizető nevére állítja ki, és azokat az előfizető részére postai úton, a fizetési határidőt megelőzően az előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. Ezzel

párhuzamosan szolgáltató elektronikus úton is megküldheti a számlamásolatot, melyet eképp az eredetivel teljesen megegyezőnek és kézbesítettnek kell tekinteni.

A szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Ha az előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 5 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton vagy emailben bármikor tájékoztatást kérhet.

Az alap fizetési határidő a számla kiállításának dátuma plusz 8 nap.

Szolgáltató számlát elektronikus úton is állíthat ki, az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény rendelkezései szerint előfizető jelen ÁSZF elfogadásával az elektronikus számlázásról szóló feltételeket tudomásul veszi, és az elektronikus számlázást elfogadja.

16.6.2. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

16.6.2.1. Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől vagy megrendeléstől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő egyén szolgáltatási díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 16.6.1. pontban írtak szerint jár el, azzal, hogy a szolgáltatás mindaddig nem kerül üzembe helyezésre, ameddig az előfizető nem tesz eleget szerződés szerűen teljes fizetési kötelezettségének.

16.6.2.2. Az előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő egyéb szolgáltatási díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 16.6.1. pontban írtak szerint jár el.

16.7. Késedelmi kamat

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

16.8. A díjfizetés módja

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel, bankkártyával vagy a szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni. Banki befizetés esetén a szolgáltató jogosult a befizetés költségét áthárítani az előfizetőre és azt a következő számlán szerepeltetni mint egyéb költség.

16.9. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a vállalt időtartam lejárta előtt az előfizető érdekkörében felmerült okból (az előfizető szerződésszegése, előfizetői hozzáférési pontjának vagy szolgáltatásának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, stb.) megszűnik, az előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén az előfizető:

- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; valamint
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeit egyösszegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató részére megfizetni.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén az előfizető:

- nem jogosult a szolgáltatótól a szolgáltató számára az egyedi előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig fennmaradó hátralévő időszakra megfizetett előfizetési díj összegét visszakövetelni;
- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; továbbá
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeinek egyösszegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató irányába eleget tenni.

16.10. Szünetelés esetén fizetendő díj

A szolgáltató az előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF IV. számú melléklete rendelkezik. A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti szüneteltetése esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

16.11. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

16.12. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét

A szolgáltatásban bekövetkezett, a szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

16.13. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltüntetheti nem kötelezőérvényűen.

17. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások

Ha az előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónak megfizeti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított szolgáltatás árát fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett, az előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

18. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Amennyiben előfizető más szolgáltatót választ, a szolgáltatóváltást követően minden teendő és felelősség előfizetőt terhel, azaz szolgáltató ebből kifolyólag semmilyen plusz munkát (kiváltképp a szolgáltatás migrálásával együtt járó folyamatok levezényelését) nem végez. Ezalól kivételt képez, ha egyedi megbízás keretében előfizető szolgáltatót előre fizetett szolgáltatás keretén belül díjazza.

A váltás miatt bekövetkező esetleges következményekért szolgáltatót semmilyen felelősség vagy kártérítési kötelezettség nem terheli.

Díjtarozás esetén szolgáltatás nem adható át mindaddig, amíg előfizető szolgáltató részére mindent meg nem fizet.

A szolgáltatás tekintetében más szabályozás nem értelmezhető.

19. Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések

Azok az előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a szolgáltatóval előfizetői szerződést és érvényben levő szerződésük nem tartalmazta az ÁSZF-t (általában a vegyes rendelkezések között), azokra a mostani ÁSZF egyetelmegesen érvényes lesz a hatályba lépéstől. Azok az előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a szolgáltatóval előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a szolgáltatónak 30 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött előfizetői szerződés nem tartalmaz.

Ha a korábban megkötött előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi előfizetői szerződésekben az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

Budapest, 2015. január 1.

ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.

I. SZÁMÚ MELLÉKLET

A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

1. Informatikai outsource

1.1. Szolgáltatás meghatározása

Az informatikai outsource vagy más néven szolgáltatáskihelyezés elsősorban informatikai szolgáltatások üzletszerű kiszervezését jelenti. A szolgáltatáskihelyezés, egyre inkább alkalmazott módszer a cégek fő profiljához szorosan nem tartozó részlegek, illetve tevékenységek kiszervezésére. Az outsource kapcsán a szolgáltató a szolgáltatás elégséges nyújtásához akár az előfizető humán vagy egyéb erőforrásait is igénybe veheti.

1.2. Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelően megfogalmazott igény specifikációval. Előfizető kötelessége még, hogy biztosítsa szolgáltató számára, hogy az outsource nyújtásához szükséges összes szükséges dokumentumokba betekintést nyerjen, valamint vállalja, hogy a szolgáltató felé minden lényeges információt és adatot közöl.

A szolgáltató a szolgáltatást az azonos helyzetben levő előfizetőknek azonos feltételekkel biztosítja. A szolgáltatást igénybe veheti mind egyéni mind üzleti előfizető korlátozás nélkül.

Az előfizető a szerződés aláírásával és a szolgáltatóhoz való beérkeztetést és aláírást követően válik jogosulttá a szolgáltatás használatára. Ezután a szolgáltató nem korlátozza a felhasználás idejét.

2. Felhő (vagy cloud) alapú szolgáltatások

2.1. Szolgáltatás meghatározása

A felhő alapú szolgáltatásokat nem egy dedikált hardvereszközön üzemeltetik, hanem a szolgáltató saját vagy egyéb módon igénybe vett eszközein elosztva, a szolgáltatás üzemeltetési részleteit az előfizetőtől ill. felhasználótól elrejtve. Ezeket a szolgáltatásokat az előfizetők ill. felhasználók hálózaton keresztül érhetik el, publikus felhő esetében az interneten keresztül, privát felhő esetében a helyi hálózaton vagy az interneten.

2.2. Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelően ismeretekkel a szolgáltatás tartalmát és használatát illetően. A szolgáltatás sávszélességfüggő, szélessávú internet-hozzáférés ajánlott (magas feltöltési sebességgel). A mobil eszközökről való elérés függ a mobil szolgáltató hálózatától és az adatforgalom előfizetés meglététől, ezeket nem szolgáltató biztosítja előfizető részére.

Az előfizető a szerződés aláírásával és a szolgáltatóhoz való beérkeztetést és aláírást követően válik jogosulttá a szolgáltatás használatára. Ezután a szolgáltató nem korlátozza a felhasználás idejét.

3. Eszközértékesítés és kapcsolódó szolgáltatások

3.1. Szolgáltatás meghatározása

Szolgáltató ügyfelei részére opcionálisan biztosíthatja, hogy számítástechnikai termékeket vásárolhatnak, bérelhetnek vagy szervizelhetnek nála.

3.2. Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

A szolgáltatás igénybevételének feltétele vevő oldalról az írásbeli (mely lehet email is) megrendelés. A megrendelésnek tartalmaznia kell a megrendelt áru pontos nevét, darabszámát és árát. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az általa forgalmazott termékekről és szolgáltatásokról a honlapján letölthető formában árlistát tegyen közzé, amely árlista kötöttség nélküli és tájékoztató jellegű. Az árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák! Szolgáltató fenntartja magának a jogot továbbá ezen árlista egyoldalú megváltoztatására. Vevő a megrendeléssel elismeri és elfogadja, hogy az általa rendelt termékkel kapcsolatos minden információ tulajdonában van, s nem lehet alapja későbbi elállásnak.

Szolgáltató jogosult a visszaigazolásban megadott árat egyoldalúan megváltoztatni, amennyiben a számlakiállítás időpontjában a HUF/USD, HUF/EURO (terméktől függően) MKB deviza eladási árfolyama eltér a rendelésigazolás időpontjában figyelembevett árfolyamtól, és/vagy abban az esetben is, ha az árban érvényesített járulékos költségek hatósági döntés alapján módosulnak. Az áremelés indokát a vevő kérésére igazolni kell. Az árak EXW paritás (Incoterms 2011) mellett érvényesek, nem tartalmazzák a biztosítás és a kiszállítás költségeit, amely költségek a vevőt terhelik.

Vevő alapértelmezésként készpénzes vagy előre utalásos fizetés mellett vásárolhat max. 2 hetes szállítási határidővel (ettől való eltérést szolgáltató írásban jelzi). Szolgáltató a szállítási határidő késedelmes teljesítése miatti teljes anyagi felelősségét kizárja, vevőt megilleti azonban az elállás joga, amennyiben a késedelem a rendelés időpontjához képest a 4 hetet meghaladja. Szolgáltató megrendelés visszaigazolását felfüggesztheti és el is utasíthatja a, ha olyan termékre vonatkozik, amelyet a gyártók nem képesek szállítani, kétség merül fel a vevő hitelképességével kapcsolatban. A szolgáltató a felfüggesztés vagy elutasítás tényéről tájékoztatja a vevőt.

Szolgáltató a vevő fizetési késedelme esetén csak akkor fogad el megrendelést újabb árura vevőtől, ha tartozását a késedelmi kamattal együtt megfizette szolgáltató részére, kivéve, ha felek fenti feltételt írásos kiegészítő megállapodással közös megegyezés szerint módosítják. Vevő a jelen ÁSZF-el egyidejűleg tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a megrendelt áruk fedezeteként azonnali beszedési megbízást engedélyez bankja által a szolgáltató részére. Amennyiben vevő megrendelése alapján szolgáltatóhoz a megrendelt áru beérkezett, de azt bármely okból vevő 2 napon belül nem veszi át, úgy a vevő a megrendelt vételár 10%-át kötbéreként tartozik megfizetni szolgáltató részére.

Vevő tudomásul veszi és elismeri, hogy az általa vásárolt termékek a vételár teljes kifizetéséig a szolgáltató tulajdonát képezik és azokért az ellenérték megfizetéséig a felelős őrzés szabályai szerint felel. A vételár megfizetéséig vevő nem jogosult ezen termékekkel rendelkezni, azokat elzálogosítani, vagy bármilyen más módon megterhelni. Amennyiben ilyen termékeket más árukkal összeépítenek, feldolgoznak vagy összekevernek, a szolgáltató tulajdonjoga az ily módon létrejött termékekre a számlaértékkel arányosan fennáll. Szolgáltató rögzíti, hogy a tulajdonjog fenntartásra vonatkozó jelen kikötés nem minősül halasztott fizetési biztosítéknak. A szolgáltató

teljesített kifizetésnek kizárólag azt tekinti, amikor a vételár teljes összege megérkezik bankszámlájára vagy pénztárába. A vevő kötelezettsége a kifizetések átfutási idejének figyelembe vétele.

Vevő a megrendelt árukat saját költségén szállítja vagy szállíttatja el a megrendelésben megjelölt határnapon. Bizonyos esetekben vevő címére az árut szolgáltató is leszállíttatja, ha ebben külön írásban megállapodnak külön díjazás ellenében (ld. IV.sz. melléklet). A kárveszély az áruk berakodásának megkezdésekor átszáll a vevőre. Az áru átvételével a kockázat és kárveszély a vevőre átszáll. Átvételkor a vevő köteles ellenőrizni a számla alapján az áru hiánytalanságát és megegyezését a számlában feltüntetett tételekkel. Amennyiben átvételkor semmilyen észrevétellel nem élt, az árut rendben átvettnek kell tekinteni. Amennyiben a szolgáltató a megrendelt árut a vevő alkalmazottja/képviselője/megbízottja stb. részére adja át, az eljáró személy áru átvételére vonatkozó felhatalmazását, eljárási jogosultságát nem vizsgálja. A vevő nevében eljáró fenti személyt olyannak kell tekinteni, mint aki az áru átvételére jogosult.

3.3. Kapcsolódó szolgáltatások

Eszközvásárláson túl szolgáltató előfizetői részére eszközberletet ill. eszköz szervizelést is nyújthat. Az eszközberletet eseti dologberleti szerződésben szabályozzák a felek.

Szervizelés esetén szolgáltató az átvett eszközöket nem működő állapotukban, értéktelenként veszi át. Működésképtelen készülékeknél a szolgáltató minőségi reklamációt nem fogad el a készülék korábbi állapotával kapcsolatban, mivel az nem volt ellenőrizhető. A javítás amennyiben lehetséges munkadíjból és anyagdíjból állhat, ezekről szolgáltató írásban küld ajánlatot, melyet visszaigazolást követően megrendelésnek kell tekinteni. Szakvélemény, bevizsgálási és szállítási költségek a javítási költségeken felül felmerülhetnek, ezeket szintén írásban kell jelezni, melyeket a IV.sz.melléklet is tartalmaz. A költségek maradéktalan kifizetéséig az eszközök szolgáltató tulajdonát képezik, 1 hónapon túl pedig szolgáltató szabadon értékesítheti azokat.

A terméken tárolt számítástechnikai adatok, programok, beállítások, valamint a szabadalmi vagy szellemi alkotások joga védelme alatt álló információk, megoldások megőrzése, mentése a megrendelő kizárólagos feladata; a szolgáltató a javító/karbantartó szolgáltatások keretében adatmentési tevékenységet nem végez, és nem vállal felelősséget a felhasználói beállítások módosulásáért, megszűnéséért. A szolgáltató nem felel adatvesztéssel vagy adatsérüléssel okozott károkért, továbbá közvetett és következményi károkért, elmaradt haszonért, akkor sem, ha ezek az elvégzett javításra, karbantartásra visszavezethető okból következtek be. A szolgáltató nem felel továbbá következményi károkért, elmaradt haszonért, használatkieséssel okozott károkért.

3.4. Szolgáltatás egyéb feltételei és jellemzői

Az egy adott ügyletre alkalmazott szabályozás szintjét a kormány által meghatározott termékminősítés, továbbá maga a cél ország határozza meg. A termékminősítésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések előírhatják egyes műszaki, számítástechnikai és távközlési termékekhez a hivatalos/hatósági termékengedélyi jóváhagyás beszerzését. Ilyen termékek különösen:

- a) Magas szintű adatvédelmi kódolási technológiával ellátott hardver-, szoftver- és műszaki termékek.
- b) Bizonyos, nagy volumenű távközléshez tervezett hálózati infrastrukturális termékek, így például hálózati adatút-kijelölők és kapcsolók.
- c) Külföldi kormányzati végfelhasználóknak exportált termékek.
- d) Bizonyos, külföldi távközlési vállalatoknak

Nem magyarországi székhelyű cég készpénzzel vagy előre utalással vásárolhat szolgáltatótól. A vásárlás további feltétele, hogy érvényes EU-s adószámmal rendelkezzen, ne legyen felszámolás alatt, valamint ÁFA nélkül pedig csak abban az esetben, ha a felhasználás módjáról és helyéről

cégszerűen aláírva nyilatkozik, miszerint az nem Magyarországon történik és a termék el fogja hagyni az országot.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a fizetési feltételeket a vevőre nézve egyoldalúan módosítsa, különös tekintettel a fizetési módra (készpénz/átutalás), a fizetési határidőre, vagy a biztosíték adására (kezes, bank garancia, beszámítás és/vagy engedményezés kizárása). Vevőt egyoldalú visszatartási vagy beszámítási jog nem illeti meg. Felek eltérő megállapodása hiányában nem jogosult továbbá a szolgáltatóval szemben esetlegesen fennálló követeléseit harmadik személyre engedményezni.

Szolgáltató rögzíti, hogy a tőle megvásárolt egyes áruk és szolgáltatások esetében a gyártó speciális kedvezményes árazási feltételeket és árakat biztosít a vevők ill. a végfelhasználói számára. A vevő a speciális kedvezményes ár elfogadásával elismeri, hogy a gyártó speciális árazásra vonatkozó feltételeit megismerte és azt magára nézve kötelező érvénnyel elfogadta. Amennyiben ezen feltételtől eltér, úgy vevő köteles az ezzel okozott valamennyi kárt és költséget megfizetni szolgáltató részére.

Az egyes termékekre vállalt/fennálló jótállási, szavatossági és/vagy termékfelelősségi kötelezettségei teljesítésén túl szolgáltató nem felel a vevőnél bármely okból jelentkező egyéb kárért, elmaradt haszonért, költségeikért. Szolgáltató a felelősségét kifejezetten kizárja. A jótállásból eredő vagy szavatossági igények a törvényi rendelkezések szerint kerülnek teljesítésre.

Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a webes felületen történt tranzakciókért (megrendelés, bejelentkezés, adatmódosítás, stb.), amelyek a vevő tudtán és akaratán kívül a cégadminisztrátor, vagy az általa regisztrált felhasználók által használt bejelentkezési név, jelszó, vagy egyéb azonosító jogosulatlan felhasználásával történtek. Szolgáltató a kártérítési vagy egyéb felelősségét vevővel, ill. bármely harmadik személlyel szemben erre nézve is kifejezetten kizárja.

Szolgáltató kinyilvánítja, hogy az általa forgalmazott áruk és szolgáltatások harmadik fél a szellemi alkotásaihoz fűződő, szerzői jogait, iparjogvédelmi jogokat, vagy más hasonló jogokat nem sértenek. Kinyilvánítja továbbá, hogy kizárólag olyan árukat/szolgáltatásokat forgalmaz, amelyek a fenti jogosultak hozzájárulásával, felhatalmazásával rendelkeznek. Erre tekintettel szolgáltató rögzíti, hogy a szellemi alkotásokhoz fűződő, szerzői és egyéb jogok, iparjogvédelmi jogok, vagy más hasonló jogok megsértése miatt felelősséggel nem tartozik, és kifejezetten rögzíti, hogy ilyen felelősséget nem vállal.

Felek az ÁSZF, csakúgy mint az az alapján létrejövő eseti szerződések ill. megrendelések esetében rögzítik, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5.§ (3) és 6. § (4) bekezdéseiben biztosított lehetőséggel élve a fenti szabályokat a törvény rendelkezéseitől (5.§ (2) bek. és 6.§ (1)-(2) bek.) eltérően a fentiek szerint állapították meg.

4. Tanácsadás

Egyedi esetekben szolgáltató előfizető üzletmenete számára nyújthat tanácsadást, útmutatást valamint közreműködő segítségnyújtást vezetést érintő és egyéb operatív témákban. Minden ilyen esetben a részleteket az egyedi előfizetői szerződés tartalmaz.

5. Egyéb kiegészítő szolgáltatások

Az egyedi előfizetői szerződés további kiegészítő, közvetített szolgáltatásokat is tartalmazhat, melyek részletei az egyedi előfizetői szerződésben olvashatók. Az előfizető a szerződés aláírásával és a szolgáltatóhoz való beérkeztetést és aláírást követően válik jogosulttá a szolgáltatás használatára.

Minőségi célértékeket az egyedi előfizetés tartalmazza ill. ennek hiányában a szolgáltatóval szerződésben levő partner cégek rendelkezésre állása és célértékei irányadóak, melybe közvetített hibaelhárítás alapértéke kb. 72 óra.

II. SZÁMÚ MELLÉKLET

TÁJÉKOZTATÓ AZ ADAT- ÉS TITOKVÉDELEMRŐL

Az **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.** tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

1. Jogszabályi háttér

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatók adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

2. A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

| A személyes adat megnevezése | Az adatkezelés jogcíme | Az adatkezelés célja | Az adatkezelés időtartama |
|--|--|---|---|
| természetes személy előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám, bankszámlaszám | Eht. 154. § (1) bek. | számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése | a szerződés megszűnéséig |
| kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje | Eht. 154. § (1) bek. | számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése | a szerződés megszűnéséig |
| előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől) | Eht. 154. § (1) bek. | számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése | a szerződés megszűnéséig |
| előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i) | az előfizető hozzájárulása | a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében | a szerződés megszűnéséig |
| nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma | a kapcsolattartó személy hozzájárulása | együttműködés a szerződés teljesítése érdekében | a szerződés megszűnéséig |
| előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől) | Eht. 157. § (2) bek. | a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás | a szerződés megszűnéséig |
| a szolgáltatás nyújtásához szükséges szolgáltatás azonosítója | Eht. 157. § (2) bek. | a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése | a szerződés megszűnéséig |
| a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök típusa illetve jellege | Eht. 157. § (2) bek. | a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése | a szerződés megszűnéséig |
| az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma | Eht. 157. § (2) bek. | számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése | a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--|
| <i>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme</i> | <i>Eht. 157. § (2) bek.</i> | <i>számlázás és díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése</i> | <i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i> |
| <i>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</i> | <i>Eht. 157. § (2) bek.</i> | <i>számlázás és díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése</i> | <i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i> |
| <i>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</i> | <i>Eht. 157. § (2) bek.</i> | <i>számlázás és díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése</i> | <i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i> |
| <i>előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</i> | <i>előfizető hozzájárulása</i> | <i>üzletszerzési tevékenység folytatása</i> | <i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i> |
| <i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i> | <i>Eht. 158. § (1) bek.</i> | <i>szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése</i> | <i>a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig</i> |
| <i>természetes személy előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe</i> | <i>Eht. 160. § (1) bek.</i> | <i>elektronikus címtár létrehozatala és működtetése</i> | <i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i> |

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

3. A szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik (azonban nem terjed ki szolgáltatóval kapcsolatban levő 3. fél, szolgáltató partnerek irányába). A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a

munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

4. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. Ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a szolgáltató az előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

5. Az adatok továbbításának esetei

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- a) a szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),
- d) a szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

Ebben az esetben a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

6. Előfizetői címtár

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelhetnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

7. A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglalt kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beleavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

8. Adatbiztonság

A szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, kártevők, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a szolgáltató, mind az előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

8.1. A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet

hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadását követően.

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az előfizetői tartalmat bármikor elutasítsa, vagy eltávolítsa a szolgáltatásokból, ha úgy ítéli meg, hogy az sérti a vonatkozó jogszabályokat vagy a jelen szerződés feltételeit, illetve a mérete meghaladja a tárolóhely vagy a fájl méret korlátozását. Ha a szolgáltatásokban tárolt tartalom törvényes és megfelel a szerződés feltételeinek, a szerzői jog védelme alatt áll, és előfizető jogosult a használatára, akkor lehetőséget biztosít a tartalom lehívására. A szolgáltatások vagy ügyfelek védelme érdekében letilthatja a szolgáltatásokba irányuló vagy az azokból indított kommunikációt is (például levelezést, csevegést vagy weboldalt), illetve a jelen szerződés feltételeinek betartását egyéb módon is kikényszerítheti.

8.2. Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az előfizető köteles minden tőle elvárható módon megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást. Szolgáltató a biztonság növelése érdekében előfizető adatait offsite backup formában opcionálisan tárolhatja mindaddig, míg előfizető írásban ezek törlését nem kéri.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a szolgáltató az előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

9. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg:

Név: Kiss Szabó Viktória
Telefon: 1/239-6900
Fax: 1/239-6901
Email: adatvedelem@itsource.hu

III. SZÁMÚ MELLÉKLET

ETIKAI KÓDEX

1. Alapelvek

Az **ITSource Kft.** gazdasági tevékenységét a hatályos társadalmi jogszabályoknak, üzleti és szakmai előírásoknak, szabályoknak megfelelően végzi. Üzleti kapcsolataiban, piaci működése során fokozottan törekszik a kiszámítható, tisztességes és átlátható magatartásra. Munkája során minden munkavállalója, beszállítója és alvállalkozója, illetve a szolgáltató nevében és megbízásából munkát végző bármely szervezet vagy magánszemély az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó magas színvonalú szakmai szolgáltatást igyekszik nyújtani minden esetben.

2. Szolgáltató felelőssége

Tevékenységünk során a legmagasabb szakmai színvonalon megvalósuló, kellő felkészültséggel, maximális gondossággal történő munkavégzésre törekszünk. Az ITSource Kft. vevőit, ügyfeleit, partnerkapcsolatait hosszú távú stratégiai partnernek tekinti, velük kölcsönös érdekeken alapuló, megbízható, tartós kapcsolat kialakítására törekszik. A fennálló írásbeli és szóbeli megállapodásokat, szerződéseket és megrendelőket gondosan és pontosan betartja. Tevékenysége során vevői szakmai igényeit, elvárásait és szakmai érdekeit a messzemenőig szem előtt tartja. Szolgáltatóként igyekszik felhívni a vevő figyelmét a lehetséges kockázatokra, veszélyforrásokra. Árképzése során tisztességes nyereségre törekszik. Nem vállal olyan kötelezettséget, amely már a vállalat időpontjában előre láthatóan nem teljesíthető. Mindig olyan megoldásokat kínálunk, amelyekkel a legjobban tudjuk támogatni vevőink üzleti céljainak megvalósítását.

Az ITSource Kft. semmilyen formában nem él a tisztességtelen piaci magatartás eszközeivel, ennek látszatát munkatársai, beszállítói, alvállalkozói, valamint a nevében és megbízásából munkát végző bármely szervezet vagy magánszemély esetében igyekszik kerülni. A hatályos jogszabályokkal ellentétes továbbá a szoftverek, más szellemi termékek illegális használata, a felhasználók illegális szoftverhasználatának elősegítése, illetve hallgatólagos tudomásulvétele. Ugyanakkor szolgáltató nem vállal felelősséget az ügyfelek által használt szoftverek származásának és használatának jogszerűségéért (licenzelésért).

Az ITSource Kft. folyamatosan úgy alakítja a munkahelyi környezetet, hogy az elősegítse a munkatársak szellemi és fizikai munkavégzését. Biztosítja a regenerálódáshoz, felfrissüléshez és étkezéshez szükséges pihenőidőt. Következésképpen betartja a munkaköröknél fennálló egészségügyi előírásokat, és a nemdohányzók védelmében biztosítja a törvényben szabályzott elkülönített dohányzóhelyiségeket. A vállalati célokkal összhangban a munkavégzés magas szintű ellátásához szükséges szakmai továbbképzést biztosít munkatársainak. Minden, a magas szintű munkavégzéshez szükséges információt a munkát végzők rendelkezésére bocsátja, de kizárólag azok részére, akiknek erre munkavégzésükhöz ténylegesen szükségük van.

Tevékenységünket a társadalom iránt érzett felelősséggel végezzük, működésünk során fokozottan figyelembe vesszük a környezetvédelmi szempontokat, különös tekintettel az elektronikus és egyéb hulladékok kezelésével kapcsolatos megoldásokra. Lehetőség szerint szerepet vállalunk a nonprofit szervezetek céljainak megvalósításában. Szponzorációs tevékenységünkben társadalmi civil kezdeményezések is szerepet kapnak.

3. Ügyfelek felelőssége

Az ITSource Kft. célja, hogy biztonságos és folyamatos üzemeltetési környezetet hozzon létre, és ezért írjuk elő azt, hogy a szolgáltatások használatakor az ügyfelek tartsák be az ÁSZF feltételeit. A szolgáltatásokat nem használhatják olyan módon, amely sérti a harmadik felek jogait, ideértve, nem korlátozó jelleggel, a szándékos károkozást egy személynek vagy jogi személynek.

Az ITSource Kft. az Internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult - az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint - az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani a következő esetekben is:

a) Jogosulatlan hozzáférések

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek ill. szolgáltatásainak felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

b) Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek ill. szolgáltatásainak felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- illegális,
- gyerekeket sért vagy veszélyeztet,
- levélszemét küldésre alkalmas,
- ízléstelen,
- félrevezető, megtévesztő,
- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát vagy mások jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít, gyűlöletbeszéd, erőszakkeltő,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

Az előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért. A fentiek megsértésének minden jogi és anyagi felelőssége ill. következménye előfizetőt terheli.

IV. SZÁMÚ MELLÉKLET

SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK ÉS DÍJAK

Alábbi melléklet tartalmazza a korábban részletezett szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb tudnivalókat ill. szabályozza a fentebb nem szabályozott szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket.

A szolgáltatások nyújtásának lehetnek földrajzi, technikai vagy egyéb korlátai. Sok szolgáltatás sávszélességfüggő, szélessávú internet-hozzáférés ajánlott (magas feltöltési sebességgel). Mobil eszközökről való elérés függ a kapcsolódó mobil szolgáltató hálózatától és az adatforgalom előfizetés meglététől. Az SLA általában 80-99,9% között mozog (a „biztonságos kapcsolódás” nem garantálja a 100%-os kapcsolati biztonságot). Ügyfél oldalon a rendszeres adatmentés nem garantált, eszköz és erőforrásfüggő, ezek nélkül vagy megállapodás hiányában nem megvalósítható. Sok operációs rendszer egyáltalán nem támogatott bizonyos szolgáltatásoknál (különösen Linux, iOS és Windows XP vagy alatta futó verziók, Office esetében 2013 alatti verziók).

Microsoft szolgáltatások (kiemelten: Office.com, Office 365, Onedrive, Microsoft-fiók, MSN) esetében a következőket kell figyelembe és tudomásul venni:

Tanúsítványok

- A Microsoft az első szolgáltató, amelynek nagyvállalati felhő szolgáltatásaival kapcsolatos szerződéseiről az EU adatvédelemmel foglalkozó hatóságai egyöntetűen kijelentették, hogy *megfelelnek az unió legmagasabb szintű adatvédelmi elvárásainak*. Az összes uniós tagállam adatvédelmi hatóságait tömörítő 29-es munkacsoport egy közös levélben tudatta véleményét, amely a vállalat szerint biztosíték mindazok számára, akik az adataikat biztonságban szeretnék tudni a felhőben. A hatósági levél megerősíti, hogy az adatok továbbítása a Microsoft vállalati felhőjébe megfelel az összes érintett uniós tagállam nemzeti szabályozásának. A bejelentés jelentőségét növeli, hogy az adatvédelmi hatóságok hasonló jóváhagyást még soha nem bocsátottak ki (2014).
- A most minősített szolgáltatások közé tartozik a Microsoft Azure, az Office 365, a Microsoft Dynamics CRM Online és a Windows Intune is. A Microsoft közleménye szerint a cég maximálisan tiszteletben tartja a felhasználók szabad döntését arról, hogy az adataikat hol tárolják. A vállalat adatközpontjai Amszterdamban és Dublinban lehetőséget biztosítanak az európai ügyfeleknek, hogy az EU határain belül tárolják az adataikat.

Adatvédelem

- A Microsoft felhő szolgáltatásai megfelelnek a világszínvonalú iparági szabványoknak, köztük a következőknek: ISO 27001, az Európai Unió mintafeltételei, HIPAA üzletlársi szerződés, FISMA és FERPA; a megfelelést független auditorok tanúsítják.
- Saját adatainak az ügyfél a tulajdonosa. Adataihoz a Microsoft nem fér hozzá, és azokon nem végeznek semmiféle marketingcélú vizsgálatot.
- A fizikai adatközpont hozzáférését az arra felhatalmazott személyekre korlátozzák, és többrétegű fizikai biztonságot valósítottak meg, beleértve a biometrikus leolvasókat, mozgásérzékelőket, 24 órás biztosított hozzáférést, videokamerás felügyeletet és biztonsági vészjelzőket.

Biztonság

- Adatait a régióban, redundáns környezetben tárolják, hatékony biztonsági mentési, visszaállítási és feladatátvételi képességekkel az elérhetőség, az üzleti folytonosság és a gyors helyreállítás biztosításához.
- A szolgáltatási időszak lejártakor csak akkor törlik az ügyfél összes adatát, ha már volt ideje kihasználni a Microsoft által ajánlott adathordozhatóság előnyeit. Szolgáltatásainak (ügyfél általi vagy a Microsoft általi) megszüntetése vagy lemondása esetén azonnal megszűnik a szolgáltatások használatára való joga és érvényét veszti a Microsoft szoftverének használatát engedélyező licence is.

Tartalom

- Az ügyfél által a szolgáltatásokon keresztül közzétett tartalom nem képezi a Microsoft tulajdonát. Az ügyfél marad a tartalom tulajdonosa, és az ügyfél is vállal felelősséget érte.
- Nyomatékosan javasolva van, hogy rendszeres időközönként készítsen biztonsági másolatot a tartalmairól.
- A Microsoft nem felügyeli, ellenőrzi, fizeti ki, illetve nem hagyja jóvá az ügyfél és mások által a szolgáltatásokban elérhetővé tett tartalmat.

Garancia

- A Microsoft a szolgáltatásokat „adott állapotukban”, „minden hibájukkal együtt” és „adott elérhetőség mellett” biztosítja. A szolgáltatások révén elérhető információk pontosságáért és időszerűségéért nem vállal garanciát.
- Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a számítógépes és telekommunikációs rendszerek nem hibamentesek, és alkalmanként rendszerleállások fordulhatnak elő. Sem a Microsoft, sem az ITSource Kft. nem vállal garanciát arra, hogy a szolgáltatások folyamatosan, pontosan, biztonságosan és hibamentesen működnek. Az ITSource Kft., a Microsoft, leányvállalatai, viszonteladói, forgalmazói, valamint szállítói nem nyújtanak semmiféle kifejezett garanciát, jótállást vagy feltételt. Az ügyfelet megilleti a törvény által szabályozott mindennemű garancia, más garanciát azonban nem vállalunk.
- A Microsoft elzárkózik mindennemű vélelmezett garanciavállalástól, ideértve azokat, amelyek a kereskedelmi forgalomképességre, adott célra való alkalmasságra, szakszerűsége és a jogbitorlás-mentességre vonatkoznak.

A Microsoft nem engedélyezi a felhasználóknak Microsoft-fiókjuk átruházását, de bizonyos esetekben lehetővé tesszük, hogy a Microsoft-fiókhoz harmadik félen keresztül jussanak hozzá. Ilyen harmadik fél lehet például egy oktatási intézmény, egy vállalat, egy internetszolgáltató vagy egy felügyelt tartomány (<http://www.domains.live.com>) rendszergazdája. Ilyen esetekben a harmadik fél további jogokkal rendelkezhet az előfizető Microsoft-fiókjára vonatkozóan, például visszaállíthatja a fiókját, megtekintheti a fiókhasználati és profiladatait, elolvashatja vagy tárolhatja a fiókjában található tartalmat, illetve felfüggesztheti vagy megszüntetheti a Microsoft-fiókot. Ilyen esetekben előfizetőre a Microsoft szerződés feltételei, valamint a harmadik fél esetleges további használati feltételei vonatkoznak. A Microsoft nem vállal semmilyen felelősséget a harmadik felek által meghatározott további használati feltételekért. Ha az előfizető a felügyelt tartomány rendszergazdája, az előfizető felelős a felügyelt tartományban található fiókokban folytatott minden olyan tevékenységért, amelyet az előfizető gondatlan magatartása vagy mulasztása okozott.

Fenti feltételek egyes direkt vagy indirekten igénybe vett szolgáltatók esetében (pl. Microsoft, Symantec, CISCO vagy más szolgáltatóval ill. ügyféllel kapcsolatban levő cégek) ettől eltérhetnek és a szolgáltatási feltételeik sokkal részletesebben honlapjaikon elérhetőek. Ezek ismerete, tudomásul vétele és nyomon követése előfizető elsődleges feladata és kötelessége, szolgáltatót ehhez kapcsolódó más feladat ill. felelősség nem terhel. A szolgáltatások feltételeinek nem ismerete előfizetőt nem mentesíti a következményektől, míg szolgáltatót ezügyben semmilyen felelősség nem terhel.

1. Informatikai, hoszting, outsource és kapcsolódó egyéb szolgáltatások díja

Az informatikai szolgáltatások díjazásának célja, hogy a résztvevőket tudásuknak megfelelően megfizessék annak érdekében, hogy az európai unióban elvárható, magas szintű, a szakma által elvárható minőségű munkát végezhesenek. Nem cél sem olyan (a fedezeti összeget sem biztosító) kirívóan alacsony díjazást megállapítani, ami a feladat szerződésszerű teljesítését sem teszi lehetővé, s ezzel a piaci viselkedéssel veszélyeztetni a saját vagy az ügyfelek helyzetét, sem a túlárzás – hanem szolgáltató kifejezetten törekszik a minőséget előtérbe helyezni.

Alább szolgáltatási árak a magyar informatikai vállalkozások által alkalmazott átlagos díjaival vannak összhangban, melyek a feladatok szakszerű elvégzésére képes, a megfelelő kompetenciákra kalkulált erőforrásokat is figyelembe veszik.

Az elszámolás alapja – ha más megállapodás nem létezik – minden megkezdett munkaóra.

Nettó díjak (az alábbi mértéke egyedi előfizetői szerződések esetén eltérhet)

| | |
|---|------------|
| Munkaóra (ügyfélszolgálati időben) | 7,500, Ft |
| Munkaóra (ügyfélszolgálati időn túl) | 12.000, Ft |
| Munkaóra (ünnepnapokon) | 25.000, Ft |
| Kiszállítás, kiszállítás (Budapesten / alkalom) | 5.000, Ft |
| Kiszállítás, kiszállítás (Budapestől 100 km-enként / alkalom) | 15.000, Ft |
| Költöztetés (óra és kizárólag informatikai eszközökre) | 30.000, Ft |
| Havi előfizetési, üzemeltetési díj munkaállomásokként (db)* | 7,500, Ft |
| Havi előfizetési, üzemeltetési díj szerverenként (db) | 25.000, Ft |
| Szerver elhelyezés (db / hó) | 18.000, Ft |
| Szerver bérlet (db / hó)** | 30.000, Ft |
| Fix IP cím (db / hó) | 4.000, Ft |
| Alközpont üzemeltetés (16 mellék / hó) | 32.000, Ft |
| Projekt vezetés (óra) | 18.000, Ft |
| Tanácsadás (óra)** | 12.000, Ft |
| Oktatás (óra / fő) | 7.000, Ft |
| Domain regisztráció (db [hu, com] / év) | 5.000, Ft |
| Domain regisztráció (db [eu] / év) | 7.000, Ft |
| Tárhely (GB / hó) | 5.000, Ft |
| Weblapkészítés (html)** | 40.000, Ft |
| Weblapkészítés (egyedi / óra) | 10.000, Ft |
| Weblap karbantartás (kizárólag tartalomfrissítés / hó)** | 20.000, Ft |
| Weblaphoz fotó készítése (10 képenként) | 5.000, Ft |
| Szoftverfejlesztés (egyedi / óra)** | 15.000, Ft |
| Szervíz bevizsgálás (egyszeri / eszköz) | 5.000, Ft |
| Irodagép karbantartása (óra, alkatrészt nem tartalmaz) | 15.000, Ft |
| Strukturált hálózatépítés (végpontonként) | 12.000, Ft |

*Havi üzemeltetési szerződéseknek a díjazás havi max. 1 térítésmentes kiszállást tartalmaz (kizárólag Budapesten)

**Pontos specifikáció szükséges, az ár az induló min. költséget jelzi, ettől való eltérés lehetséges

2. Egyszeri díjak

| | Egyéni előfizető (bruttó) | Üzleti/Intézményi előfizető (nettó) |
|------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Átírási díj | 8.000 Ft | 12.000 Ft |
| Jellegváltoztatási díj | 8.000 Ft | 12.000 Ft |

| | | |
|---|--|---|
| Áthelyezési díj | 5.000 Ft | 8.000 Ft |
| Visszaállítási, visszakapcsolási díj | 10.000 Ft | 15.000 Ft |
| Műszaki eszköz üzembe helyezési díja | 10.000 Ft | 15.000 Ft |
| Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj | követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de min.40.000 Ft (bruttó) | követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de min.40.000 Ft (nettó) |
| Hiteles dokumentum igénylési díj | 3.000 Ft | 3.000 Ft |

3. Egyéb jellegű hoszting szolgáltatások

Szolgáltató előfizető részére egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételek és egyéni díjazás fejében egyedi árazású és feltételű a fentiektől eltérő jellegű hoszting szolgáltatásokat is nyújthat. Ennek részletei, pontos díjazása és az igénybevétel feltételei az egyedi előfizetői szerződésben olvashatók.

Ettől eltekintve jelen ÁSZF egyéb rendelkezései ezen egyedi előfizető szerződésekre is vonatkoznak.

4. Egyéb jellegű kiegészítő informatikai szolgáltatások

Egyedi esetekben szolgáltató üzleti partnereivel kötött szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés alapján előfizetői részére egyedi előfizetői szerződésben egyéb jellegű kiegészítő informatikai szolgáltatásokat is biztosíthat (nem saját tulajdonban levő, nem bérelt és nem saját maga által karbantartott) hálózatokon ill. szolgáltatásokon keresztül előfizető (felhasználó) és a közvetített szolgáltató között (szolgáltatás kapacitás beszerzése és újraeladása, majd annak üzemeltetése, karbantartása, monitorozása vagy egyéb felügyelete által).

Az előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját vagy 3. szolgáltató fél tulajdonában lévő hálózatrész, illetve eszköz esetén a műszaki alkalmasságért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a szolgáltató nem felelős.