

Invitech Megoldások Zrt.

2040 Budaörs, Edison u. 4.

Általános Szerződési Feltételek

**közép- és nagyvállalati üzleti, valamint
intézményi ügyfelek számára nyújtott
informatikai és egyéb - elektronikus
hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő -
szolgáltatásokra**

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2018. május 25.

Tartalomjegyzék

ELŐZMÉNYEK	5
1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe	5
1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	5
1.3 A Szolgáltató technikai ügyeletének (hibabejelentő) elérhetőségei.....	5
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5 Az általános szerződési feltételek (ÁSZF) elérhetősége.....	5
1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása.....	6
2. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	6
2.1 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	6
2.1.1 Az Igénybejelentés, az Ajánlat	6
2.1.2 A Szerződés megkötésének általános szabályai	7
2.1.3 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollevők között kötött szerződések szabályai	8
2.1.3.1 Az üzlethelyiségen kívül kötött Szerződések megkötésének speciális szabályai.....	9
2.1.3.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött Szerződések szabályai	9
2.1.3.3 A szóban kötött Szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai	9
2.1.4 A ráutaló magatartással kötött Szerződések szabályai	10
2.1.5 A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei	10
2.2 A Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	10
2.3 A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.3.1 A Szolgáltató	11
2.3.2 A Megrendelő	11
2.3.3 A Felhasználó, a Végfelhasználó	11
2.3.3.1 A Felhasználó	11
2.3.3.2 A Végfelhasználó	11
2.4 A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő.....	11
2.5 A szolgáltatás létesítése	12
2.6 Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés.....	12
2.7 Értesítés a szolgáltatás aktiválásáról	13
3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	14
3.1 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma	14
3.1.1 A Megrendelő jogai	14
3.1.2 A Szolgáltató jogai.....	14
3.1.2.1 Alvállalkozók alkalmazása	14
3.1.3. A Megrendelő kötelezettségei	14
3.1.3.1 A Megrendelő telephelyén nyújtott szolgáltatások	14
3.1.3.2 Titoktartás	14
3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei	15
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	15
3.1.4.2 Titoktartás	15
3.1.5 Felelősségi kérdések.....	15
3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége	15
3.1.5.2 A Megrendelő felelőssége	15
3.1.5.3 Felelősség berendezésekért, díjakért.....	15
3.1.5.4 Szellemi tulajdon.....	15
3.1.5.5 Kártérítési felelősség	16
3.1.6 Vis Major.....	16
3.1.7 Értesítés	16
3.2 A Szolgáltató felelősségi határa	17
4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	17
4.1 A szolgáltatás egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	17
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	18
4.3 Berendezés DataCenterben történő elhelyezésének, csatlakoztatásának feltételei	18
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	19
5.1 A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, a Megrendelő által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	19

5.1.1 Szünetelés a Megrendelő kérelmére	19
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis Major okból	19
5.1.3 Szünetelés közérdekből	20
5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	21
5.2 A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	21
5.2.1 A szolgáltatás korlátozása a Megrendelő szerződésszegése esetén.....	21
5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	21
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	22
6.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	22
6.1.1 A hiba bejelentése	22
6.1.2 A hiba elhárítása	22
6.1.3 DataCenterre vonatkozó speciális hibakezelési feltételek	23
6.1.4 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák.....	23
6.1.5 Szolgáltatás módosítási igény	23
6.2 A Megrendelő jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	23
6.3 Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése), elévülés	24
6.3.1 Panaszok kezelése	24
6.3.2 A díjreklamáció	24
6.3.3 Elévülés	25
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	25
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	26
6.5.1 A Gazdasági Versenyhivatal	26
6.5.2 A bíróság	26
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	26
7.1 A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	26
7.1.1 A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	26
7.1.2 Egyszeri (belépési) díj	26
7.1.3 Rendszeres (havi, éves) díj.....	27
7.1.4 Adatforgalmi díj	27
7.1.5 Áramfogyasztás díja	27
7.1.6 A számla tartalma.....	27
7.1.7 A számla megküldése	27
7.1.8 Késedelmi kamat.....	28
7.1.9 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog.....	28
7.2 A számla kiegyenlítése	29
7.3 A kártérítési eljárás szabályai.....	29
7.4 A Megrendelőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	29
7.4.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	29
7.4.2 Létesítési határidő túllépése.....	29
7.4.3 Hibaelhárítási határidő túllépése	30
7.4.4 A vállalt rendelkezésre állás be nem tartása.....	30
7.5 A díjvisszatérítés rendje	30
8. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	30
9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	31
9.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	31
9.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	31
9.1.2 A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	33
9.1.3 Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések.....	34
9.2 A Megrendelő tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	34
9.2.1 A Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	34
9.2.2 Adatbiztonság.....	35
9.3 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra	35
10. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI	36
10.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei	36
10.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	36
10.1.2 DataCenteren belüli áthelyezés	37

10.2 A Megrendelő által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	37
10.2.1 Az átírás	37
10.2.2 A Megrendelő által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása	38
10.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	38
10.3.1 A határozatlan idejű szerződések megszüntetése	38
10.3.2 A határozott idejű szerződések megszüntetése	38
10.3.3 Szolgáltatói felmondás a Megrendelő díjtarozása esetén	39
10.3.4 A Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása	39
10.3.5 Eljárás a Szerződés Szolgáltató általi felmondása során	39
10.4 A Megrendelő általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	39
10.5 Egyéb szerződés megszűnési esetek és feltételeik	40
10.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	40
10.6.1 Általános rendelkezések	40
10.6.2 DataCenterben elhelyezett eszközök leszerelése	40
11. A MEGRENDELŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELELVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	41
11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	41
11.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	41
11.3 A végberendezéssel, vagy a Megrendelőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	42
11.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	42
12. ÁSZF MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE A HATÁLYBA LÉPÉS DÁTUMA SZERINT	43
Hatályba lépés dátuma: 2018.05.25	43
Hatályba lépés dátuma: 2018.02.26	43
Hatályba lépés dátuma: 2017.11.22	43
Hatályba lépés dátuma: 2017.06.25	43
Hatályba lépés dátuma: 2017.05.05	44
Hatályba lépés dátuma: 2017.03.01	44
Hatályba lépés dátuma: 2016.12.16	44
Hatályba lépés dátuma: 2016.09.08	44
Hatályba lépés dátuma: 2016.09.01	44
Hatályba lépés dátuma: 2016.07.01	44
Hatályba lépés dátuma: 2016.06.22	44

Mellékletek:

1. számú melléklet: Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása, Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek
 2. számú melléklet: Díjszabás

Előzmények

- (1) Az Invitech Megoldások Zrt. az INVITEL Távközlési Zrt.-ből cégjogi átalakulás során kiválással létrejött jogutód társaság, melyet a Budapest Könyéki Törvényszék Cégbírósága 2016. június 30-i hatállyal jegyzett be a cégjegyzékbe.
- (2) Az Invitech Megoldások Zrt. a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartásba vett elektronikus hírközlési szolgáltató.
- (3) Az Invitech Megoldások Zrt., mint az INVITEL Távközlési Zrt. jogutóda 2016. július 1. napjától az Invitel Cégcsoport tagjaként változatlan feltételekkel folytatja tovább a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződéses jogviszonyokat és nyújtja tovább az egyedi szolgáltatási vagy vállalkozási szerződések tárgyát képező informatikai és egyéb szolgáltatásokat.

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe

A Szolgáltató teljes neve:	Invitech Megoldások Zártkörűen Működő Részvénytársaság.
A Szolgáltató rövidített neve:	Invitech Megoldások Zrt.
A Szolgáltató székhelye:	2040 Budaörs, Edison u. 4.
A Szolgáltató társasági formája:	Zártkörűen működő részvénytársaság
A Szolgáltató cégjegyzékszám:	13-10-041599
A Szolgáltató adószáma:	25568509-2-44

1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

- (1) Szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében a Megrendelők az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időn belül kereshetik fel.
- (2) Ügyfélszolgálat telefonon vagy más elektronikus úton történő elérhetősége.
- Információ és értékesítés: **1444 / 1** menüpont
 Ügyfélszolgálat: **1444 / 2** menüpont, külföldről: **+36 28 524 002, +36 1 884 4242**
 Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 08:00 – 18:00**
 Telefax szám: **06 1 801 4424**
 Levelezési cím: **2041 Budaörs, Pf. 1444**
 Email cím: **vip@invitech.hu**

- (3) A **1444** hívószám belföldi vezetékes telefonról vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

1.3 A Szolgáltató technikai ügyeletének (hibabejelentő) elérhetőségei

- (1) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget, szolgáltatás módosítási igényét
- a Szolgáltató az ÁSZF 1.2 pont (1) bekezdése szerinti Ügyfélszolgálatán az ott megadott nyitvatartási időkből,
 - a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő) - amely telefonon a hét minden napján 24 órában elérhető: **1444 / 5** menüpont, **06 80 88 00 88**, külföldről: **+36 88 552 515, +36 1 888 3585**
 - elektronikus úton a **hiba@invitech.hu** email címen, vagy
 - az szerződésben megjelölt egyéb módon

jelezheti. A hibabejelentés részletes szabályait az ÁSZF 6.1.1 pontja tartalmazza.

- (2) A **1444** hívószám és a **06 80 88 00 88** zöld szám bármely belföldi vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége: www.invitech.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek (ÁSZF) elérhetősége

- (1) A Szolgáltató a közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi ügyfelek számára nyújtott, informatikai és egyéb - elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő - szolgáltatásokra vonatkozó jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**, vagy **ITÁSZF**) mindenkor – a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt - szövegét az Ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján teszi közzé és teszi mindenki számára ingyenesen hozzáférhetővé.
- (2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépésének napjától kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján és onnan letölthető.
- (3) A Szolgáltató a Megrendelő igénye esetén az ÁSZF tartalmáról az Ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása

(1) A Szolgáltató a közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi ügyfelei számára nyújtott informatikai és egyéb, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF-be foglalta.

(2) A jelen ÁSZF tárgyi hatálya kizárólag a jelen ÁSZF-ben felsorolt informatikai szolgáltatásokra terjed ki, személyi hatálya pedig a közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi ügyfelekre (továbbiakban: **Megrendelő**).

(3) A jelen ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások igénybevételéhez esetlegesen kapcsolódó elektronikus hírközlési szolgáltatásokra, szolgáltatás-elemekre kizárólag a Szolgáltató mindenkor hatályos közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi előfizetők számára nyújtott, elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételek (továbbiakban: **Üzleti ÁSZF**) vonatkozik.

(4) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások az alábbiak:

- a.) szerver elhelyezés (hoszting) szolgáltatás;
- b.) szerver bérlet szolgáltatás;
- c.) szerver virtualizáció szolgáltatás.

(5) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírását, a díjszabást, valamint a Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek meghatározását az ÁSZF mellékletei tartalmazzák. Valamely mellékletben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezéseit, ennek hiányában a szolgáltatás igénybevételére kötött szolgáltatási vagy vállalkozási szerződésben (továbbiakban: **Szerződés**) foglaltakat kell alkalmazni.

(6) Az ÁSZF-re, a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi Szerződésekre kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**),
- b.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **Ekertv.**),
- c.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: **GDPR**),
- d.) a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet,
- f.) az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (továbbiakban: **Áfa tv.**),
- g.) a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény,
- g.) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- h.) a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény.

(7) A Szolgáltató – a Ptk. 6:191. § (1) bekezdésében foglaltak alapján - jogosult a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket egyoldalúan módosítani a 10.1 pontban meghatározott feltételek szerint. Az ÁSZF módosítások jegyzéke az ÁSZF 12. fejezetében található.

(8) Felek egyező akaratával a Szerződésben eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

2. A Szerződés megkötése és feltételei

2.1 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Az igénybejelentés, az Ajánlat

(1) Az igénybejelentés olyan nyilatkozat, amelyben a Szerződés megkötését kezdeményező Megrendelő (**igénylő**) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatását igénybe kívánja venni és arra a Szolgáltatóval Szerződést kíván kötni. Az ajánlat olyan szolgáltatói nyilatkozat, amelyben a Szolgáltató az ÁSZF szerinti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Szerződés megkötésére tesz ajánlatot.

(2) Amennyiben a Megrendelő ajánlatot kér a Szolgáltatótól, illetve amennyiben az igényelt szolgáltatás jellegéből ez következik, a Megrendelő és a Szolgáltató között nem jön létre az igénybejelentéssel egyidejűleg Szerződés. A Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban, szóban, táblagép eszközre rendszeresített űrlapon vagy ráutaló magatartással, valamint ezek kombinációjával lehet megtenni. Igénybejelentésnek minősül:

- a.) a szolgáltatás megrendelésére vonatkozó, a szolgáltató ajánlatának változatlan tartalommal történő elfogadásáról szóló igénylői bejelentés, továbbá
- b.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

(3) A Szolgáltató az igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi.

(4) Amennyiben a felek a Szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Szolgáltatási szerződés” vagy „Vállalkozási szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg a Szolgáltató a Megrendelő szerződéskötésre irányuló nyilatkozatát nem fogadja el, igénybejelentésnek, a Megrendelő pedig igénylőnek minősül.

(5) A Szerződés megkötéséhez általában a következő adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) a Megrendelő neve, székhelye,
- b.) a Megrendelő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) a Megrendelő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma,
- d.) a szolgáltatás nyújtásának helye,
- e.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- f.) a szolgáltatás igénybe vételének módja, feltételei, minősége, lényeges tulajdonságai (pl. felelősségi mátrix, szolgáltatási időszak, szolgáltatás korlátok),
- g.) a díjszabás,
- h.) a Szerződés időtartama.

(6) A Szolgáltató a Megrendelő által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. a Megrendelő a megadott adatait – lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni.

(7) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(8) A Szolgáltatót a jelen ÁSZF vonatkozásában nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, nem kizárólagosan, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtarozása van,
- b.) a Szolgáltató a Megrendelő valamely szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtarozás miatt felmondta,
- c.) a (6) bekezdés szerint okiratok bemutatásának megtagadása esetén.

(9) A szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és a Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- a.) az igényt teljesíti,
- b.) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját,
- c.) az igényt nem teljesíti.

(10) A (9) bekezdés a.)-b.) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg a Szerződés megküldésével ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Szerződés megkötésére. Amennyiben a Megrendelő elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

(11) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

(12) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az igénybejelentést a nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) a Szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére megküldött Szerződést a Szolgáltató részére aláírva 30 napon belül nem küldte vissza.

2.1.2 A Szerződés megkötésének általános szabályai

(1) A Szerződés

- a.) jelenlévők között a Megrendelő szolgáltatói ajánlatot elfogadó, a Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b.) távollévők között a Megrendelő szolgáltatói ajánlatot elfogadó, a Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával

jön létre.

(2) A Szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és a Megrendelőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. A szolgáltatás létesítésével és nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Megrendelőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek a Szerződésbe foglalják.

(3) A Szolgáltató és a Megrendelő között írásban és ráutaló magatartás kombinációjával jön létre a Szerződés, amennyiben a felek szerződéses nyilatkozatukat nem azonos módon teszik meg. Ebben a tekintetben írásbeli szerződéses nyilatkozatnak minősül a táblagép eszközön és az elektronikusan (on-line) tett igénybejelentés. A Megrendelő igénybejelentését írásban teheti meg, azonban a Szolgáltató a Megrendelő ajánlatát ráutaló magatartással is elfogadhatja (például a szolgáltatás létesítésével), valamint a Szolgáltató választását a Megrendelői igénybejelentésre a Megrendelő elfogadhatja ráutaló magatartással (például a létesítési munkalap aláírásával vagy a szolgáltatási díj megfizetésével). Írásban és ráutaló magatartás kombinációjával a Szolgáltató bármely szolgáltatása tekintetében létrejöhet a Szerződés.

(4) A Szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

(5) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF a Megrendelő számára a Szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a Szerződés megkötésének napját követő első nap.

(6) A Szolgáltató jogosult a Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények terhe nélkül elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a Szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a szolgáltatást az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy a Szerződés a Megrendelőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

(7) A Szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és a Megrendelő) úgy tekintik, mintha közöttük a Szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját a Megrendelőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének költségeit is ki kell egyenlítenie a Megrendelőnek. Amennyiben a Szerződés egyszeri díjat nem határoz meg, a Megrendelő ilyen esetben köteles a Szolgáltatónak a Megrendelőnek felróható okból addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt a Megrendelő köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

2.1.3 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollevők között kötött szerződések szabályai

(1) A Szolgáltató a távollévők között írásban megkötött Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti a Megrendelőt.

(2) A Szolgáltató a Szerződést a megkötését követően megküldi Megrendelő részére. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában adja át vagy küldi meg a Megrendelő részére.

(3) A dokumentum megküldése során a Szolgáltató a Megrendelő ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

a.) a Megrendelő a postára adást követő 7. napon vette kézhez,

b.) elektronikus levél (email) útján történő elküldés esetén legkésőbb az elküldést követő napon a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(4) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató a Megrendelő szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a Szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresi a Megrendelőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja a Megrendelő szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során a Megrendelőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy a Szerződéstől elállni. Ha a Megrendelő a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, a Szerződéstől eláll, úgy a Szolgáltató a Szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a jelen bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(5) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, a Szerződést a Szolgáltató a szerződéskötésre irányuló nyilatkozat hatályosulásának napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

2.1.3.1 Az üzlethelyésen kívül kötött Szerződések megkötésének speciális szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában a Megrendelő székhelyén - kötendő Szerződések megkötésére vonatkozó igénybejelentést az igénylő olyan módon teszi meg, hogy elfogadja a Szolgáltató képviselője vagy a nevében eljáró ügynöke által bemutatott és ismertetett szolgáltatói ajánlatban foglaltakat. Ennek során az igénylő kifejezi azon szándékát, hogy az abban foglalt feltételekkel Szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval.

(2) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök a Szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, a Megrendelő legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja a Megrendelőt.

2.1.3.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött Szerződések szabályai

(1) A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, a Megrendelő (igénybe vevő) által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.

(2) Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a Megrendelő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

(3) A Szolgáltató a Megrendelő (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni a Megrendelőt:

- a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül;
- c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d.) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

(4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül a Szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és a Szerződést maradandó módon rögzíteni. A Szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles a Megrendelőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy a Szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

(5) A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy a Megrendelő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában a Megrendelő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

(6) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Megrendelőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

2.1.3.3 A szóban kötött Szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai

(1) A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Szerződést, illetve a Megrendelő szóban, telefonon keresztül is megteheti a Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentését.

(2) A Megrendelőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdéseként részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja a szerződés megkötése). A beszélgetés során a Szolgáltató és az igénylő tisztázza, és a hangfelvétel számára egyértelmű kijelentésekkel rögzíti a szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

- a.) az igénylő (Megrendelő) adatai,
- b.) a Szolgáltató adatai,
- c.) a Szerződés tárgyát képező szolgáltatás főbb adatai, a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, díjai, igénybe vételének módja, feltételei, minősége, korlátai,
- d.) a Szerződés időtartama,
- e.) az ÁSZF elérhetősége,
- f.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a Szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

(3) A Szerződés a Megrendelőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett elfogadó nyilatkozata nyomán jön létre a telefonbeszélgetés napján.

(4) A Szolgáltató a szóbeli szerződések megkötéséről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja a Megrendelőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja a Megrendelő hozzájárulása, amely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben a Megrendelő

- a.) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- b.) a telefonkapcsolatot ezt követően is fenntartja.

(5) Amennyiben a Megrendelő nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel nyilatkozata szerint a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja.
(6) A hangfelvétel készítésének célja a Szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az adatkezelésre vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait az ÁSZF 9. fejezete határozza meg. A Szolgáltató a szóbeli szerződéskötés során készített hangfelvételnek az érintett Megrendelő általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi.

2.1.4 A ráutaló magatartással kötött Szerződések szabályai

(1) A Megrendelőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen szóban, vagy írásban történő megrendelésével, számla befizetésével, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre a Szerződést.

(2) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Szerződés, ha a Megrendelő számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és a Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi a Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül a Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.5 A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei

(1) A Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén a Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az ÁSZF 2.2 pontja szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot (a továbbiakban: **Írásbeli Értesítés**) ad a Megrendelőnek, amennyiben arra a Szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató az Írásbeli Értesítést ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy a Megrendelő által ebből a célból megadott email címére elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles a Megrendelő részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

(2) Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató a Megrendelő ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

a.) a Megrendelő az Írásbeli Értesítést annak postára adását követő 7. napon vette kézhez.

b.) elektronikus levél (email) útján történő elküldés esetén legkésőbb az elküldést követő napon a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetővé tételét a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(3) A Szolgáltatót nem terheli az Írásbeli Értesítés megküldésének kötelezettsége, amennyiben az szerződést az ÁSZF 2.1.3.2 pont (2) bekezdésének értelemszerű alkalmazásával a Megrendelő számára hozzáférhetővé teszi.

(4) Ha a Szolgáltató a Szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles a Megrendelőt tájékoztatni, és a Megrendelő által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja a Megrendelőt.

2.2 A Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

A Szerződésnek a következőket tartalmazza, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a.) Megrendelő adatai:

aa.) a Megrendelő neve, székhelye,

ab.) a Megrendelő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac.) a Megrendelő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a Megrendelő pénzforgalmi számlaszáma,

ad.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b.) a Szolgáltató adatai:

ba.) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

bb.) a Szolgáltató cégjegyzékszám,

bc.) ügyfélszolgálat elérhetősége,

bd.) a technikai ügyelet (hibabejelentő) elérhetősége,

be.) az internetes honlap elérhetősége,

bf.) az ÁSZF elérhetősége;

c.) a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás:

ca.) a Szolgáltatás, a díjsomag megnevezése, a Megrendelő által kért szolgáltatások, a

- szolgáltatás helye,
- cb.) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- cc.) díjszabás,
- cd.) a díjfizetés módja,
- ce.) a számlakibocsátás határideje,
- d.) a Szerződés hatálybalépése, időtartama.

2.3 A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait a Szerződés és az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

2.3.1 A Szolgáltató

- (1) Az ÁSZF tekintetében Szolgáltató az Invitech Megoldások Zrt., amelynek adatait az ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.
- (2) A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokat, valamint informatikai és egyéb szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

2.3.2 A Megrendelő

- (1) A jelen ÁSZF vonatkozásában a Megrendelő olyan közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi ügyfél az a szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe a szolgáltatást, és a Szolgáltatóval a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- (2) A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új ügyfél az olyan Megrendelő, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval ugyanazon szolgáltatásra megkötött hatályos szerződéssel nem rendelkezett.
- (3) Minden szolgáltatásnak csak egy Megrendelője lehet.

2.3.3 A Felhasználó, a Végfelhasználó

2.3.3.1 A Felhasználó

Felhasználó az a közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi ügyfélnek minősülő jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely igényli, vagy használja a szolgáltatást.

2.3.3.2 A Végfelhasználó

- (1) A Végfelhasználó azon harmadik fél természetes személy, akinek a részére külön megállapodás alapján a Megrendelő saját gazdasági tevékenysége körében a szolgáltatásokat elérhetővé teszi, továbbértékesíti.
- (2) A Végfelhasználó kizárólag a Megrendelővel áll szerződéses jogviszonyban. A Végfelhasználó irányában a szolgáltatással és annak továbbértékesítésével kapcsolatos minden felelősség kizárólag és teljes körűen a Megrendelőt terheli.

2.4 A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő

- (1) A szolgáltatás létesítése a Szerződésben foglalt szolgáltatás minden elemének kiépítését, fizikai és logikai összekapcsolását, elhelyezését, valamint szükség esetén a Szolgáltató telefon vagy adatátviteli hálózatához történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló igény esetén különféle berendezések (pl. router, szerver) biztosítását foglalja magában. Ha valamely berendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Szerződésben meghatározott havi díjat kell fizetni.
- (2) A Szolgáltató a Szerződésbe foglalt megállapodása szerinti időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. Az egyes szolgáltatások létesítési idejét a Szerződés, ennek hiányában az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza. Ha létesítési idő nincs meghatározva, azt a Felek esetenként határozzák meg.
- (3) Ha a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti, vagy a Szolgáltató által vállalt határidőt túllépi, akkor
 - a.) a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a Megrendelőnek,
 - b.) a Megrendelő az szolgáltatás létesítését megelőzően jogosult a Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. A Megrendelő elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni a Megrendelő számára, a Megrendelő pedig köteles a

Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(4) A Szolgáltató elállhat a Szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy a Szerződés a Megrendelőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

(5) Az elállást a Felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(6) A Szolgáltató jogosult a Szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a szolgáltatást az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.

2.5 A szolgáltatás létesítése

(1) A Szolgáltató létesítményében, szervertermében (továbbiakban: **DataCenter**) nyújtott szolgáltatás létesítésekor a Megrendelő az Átadás-átvételi nyilatkozat aláírásával a bérelt szerver-számítógépek átvételét elismeri, valamint a nyilatkozat tanúsítja a szerverszámítógépek elhelyezését. A Megrendelő az Átadás-átvételi nyilatkozatban, illetve a Megrendelő által választott csomagban meghatározott konfigurációjú szervert helyezi el a DataCenterben.

(2) A Felek kapcsolattartói által aláírt Átadás-átvételi nyilatkozat a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi mellékletként.

(3) Az eszközök DataCenterben történő elhelyezése, konfigurálása a 2.6 pontban leírt belépési szabályok szerint végezhető el.

(4) Amennyiben a Szerződés erre vonatkozóan nem tartalmaz rendelkezéseket, a szolgáltatás kiépítése nem foglalja magában a Megrendelő belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét. Amennyiben a Szerződés eltérő rendelkezéseket nem tartalmaz, a Megrendelő köteles biztosítani az eszközeinek, hálózatának a Szolgáltatás igénybevételére való és a Szerződésben megállapodott határidőre történő fizikai vagy logikai alkalmassá tételét, konfigurálását. A Szolgáltató nem felelős, ha a Megrendelő az alkalmassá tétel hiányában vagy nem megfelelés miatt nem vagy nem rendeltetésszerűen tudja igénybe venni a Szolgáltatást, zavarja vagy veszélyezteti a környezetében elhelyezkedő más szolgáltatásokat, a Szolgáltató hálózatát.

(5) Amennyiben a Megrendelő az eszközeinek, hálózatának fizikai vagy logikai alkalmassá tételét, konfigurálását a Szolgáltatótól rendeli meg - beleértve a más szolgáltatótól, vagy más szolgáltatóhoz való átmigrálás esetét is -, a Szolgáltató külön írásbeli megállapodás alapján díjfizetéshez kötheti.

(6) Amennyiben a létesítést a Szolgáltató a Megrendelő felróható bármely okból (pl. a létesítéshez szükséges jogosultság, adat vagy nyilatkozat meglétének hiánya) nem tudja megkezdeni vagy folytatni, által a Szerződésben vállalt és teljesítendő létesítési határidő az akadályoztatás időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az akadályozó okot a Megrendelő 30 munkanapon belül nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a Szerződéstől elállni.

(7) Amennyiben a létesítés a Megrendelőnek felróható okból késik vagy meghiúsul, a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Megrendelő meghiúsulás esetén köteles a Szolgáltatónál a Megrendelőnek felróható okból addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni.

2.6 Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés

(1) A Szolgáltató DataCenterében a Megrendelő által elhelyezett eszközökhöz (szerverhez) – ide értve a Szolgáltatótól bérelt eszközöket is - csak és kizárólag a Személyzeti listán szereplő személyeknek személyazonosságuk igazolását követően a részletesen meghatározott és a Megrendelő által előzetesen rögzített jogosultsági szinteknek megfelelő fizikai vagy távoli (konzol) hozzáférést engedélyez. A Személyzeti lista naprakésztségéért, a belépési engedélyek kiállításáért a Megrendelő felel, a Szolgáltató a Személyzeti lista hiányosságaiából adódó károkért nem felel.

(2) A szolgáltatásokhoz választható jogosultsági szinteket az 1 sz. melléklet tartalmazza.

(3) A Személyzeti lista módosítására a Megrendelő engedélyezési jogosultsággal rendelkező munkatársa jogosult, cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével.

(4) Kivételesen indokolt esetben, amennyiben a módosítás, vagy az engedély kiadása cégszerű aláírás útján olyan mértékű késedelemmel járna, amely súlyos érdeksérelmet okozna a Megrendelő részére, úgy az engedélyezési jogosultsággal rendelkező személy vagy az operatív (műszaki) kapcsolattartó jogosult a személyzeti listát módosítani a jogosultsági szintek tekintetében, illetve ideiglenes belépési engedélyt kiadni az egyes formanyomtatványoknál megadott módon. A Szolgáltató ebben az esetben jogosult meggyőződni arról, hogy az engedélyt az arra jogosult adta ki.

(5) A DataCenterbe, illetve a Konzolhelyiségbe a Megrendelő belépési jogosultsággal rendelkező munkatársa a nap 24 órájában beléphet, de belépési szándékát előzetesen köteles bejelenteni a belépés tervezett időpontja előtt:

- a.) Hibaelhárítás esetén haladéktalanul, de lehetőleg 30 perccel a belépés előtt;
- b.) DataCenterbe való belépés céljából
 - (i) berendezés telepítése, leszerelése esetén legalább 48 órával a belépés előtt;
 - (ii) minden egyéb, szereléssel járó tevékenység esetén legalább 2 órával a belépés előtt.
- c.) Konzolhelyiségbe való belépés céljából
 - (i) hétvégén, ünnepnapokon, munkanapokon 18.00 - 09.00 óra között legalább 48 órával a belépés előtt;
 - (ii) munkanapokon 9.00 - 18.00 óra közötti munkavégzés esetén legalább 2 órával a belépés előtt.

(6) Belépési szándék bejelentése:

Telefonon: **06 80 911 014** 2-es menüpont

Email: **adatkozpont@invitech.hu**

(7) Konzolhelyiség címe: **Invitech DataCenter, 1108 Budapest, Kozma utca 2.**

(8) A Szolgáltató előre be nem jelentett belépési szándék esetén a beléptetést (hozzáférést) megtagadhatja.

(9) Meghibásodott, a Megrendelő tulajdonában álló szerver javítása kizárólag abban az esetben történhet a Szolgáltató DataCenterében, ha a javítási idő előreláthatólag nem haladja meg az 1 óra időtartamot. Az 1 óránál hosszabb időt igénylő javítás vagy frissítés esetén a Megrendelőnek a szerverét a DataCenterből el kell szállítania.

(10) A Polc vagy Unit alapú szerverelhelyezés, Szolgáltatótól bérelt szerver vagy virtuális szerver igénybevétele esetén a Megrendelő munkatársa részére a gépterembe történő belépés nem engedélyezett, a Megrendelő tulajdonában álló szerver helyszíni javítása, illetve a Megrendelő tulajdonában álló vagy a Szolgáltatótól bérelt server szoftverének frissítése kizárólag a Konzolhelyiségben történhet:

- a.) Szoftveres beavatkozáshoz a Szolgáltató a Konzolhelyiségben virtuális konzol elérést biztosít,
- b.) Hardveres beavatkozás esetén a Szolgáltató ügyeletes munkatársa kihozza a Megrendelő tulajdonában álló szervert a szerverteremből.

(11) A Szolgáltató erre felhatalmazott képviselői (operátorok, mérnökök, technikusok, biztonsági őrök) bármikor hozzáférhetnek a Megrendelő eszközeihez.

2.7 Értesítés a szolgáltatás aktiválásáról

(1) Szolgáltató a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő műszaki és logikai feltételek megteremtéséről - - telefonon vagy SMS-en keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”, „üdvözlő üzenet”) vagy amennyiben a szolgáltatás jellege azt lehetővé teszi, elektronikus úton értesíti a Megrendelőt (továbbiakban: Értesítés). Az Értesítés célja a Megrendelő tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató aktiválta és ezzel a szolgáltatás átadása a Megrendelő részére megtörtént, a szolgáltatás a Megrendelő rendelkezésére áll és ezen időponttól a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjait számlázni. Az Értesítéshez a Szolgáltató további joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi szerződés alapján abban az esetben is megkezdődik a szolgáltatás nyújtását és a díjak számlázását, ha az Értesítés a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált, de az Előfizetőt bármely okból nem érte el, valamint függetlenül attól, hogy a szolgáltatás igénybevételét a Megrendelő az Értesítést követően megkezdte-e vagy sem.

(2) Amennyiben a Megrendelő a Szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról a Megrendelő a Szolgáltató ügyfélszolgálatán pontos információt kaphat.

(3) Amennyiben a szolgáltatás átadását követően a hálózatok együttműködésének vizsgálatához, finomhangolásához további tevékenységek elvégzése szükséges, a Szerződésben meghatározható az átadás-átvételi eljárás részletes menete, időtartama, a felek tesztidőszakot jelölhetnek ki. A szolgáltatás átadásának napja ebben az esetben a tesztidőszakot követő nap.

(4) Amennyiben a felek tesztidőszakot nem határoztak meg és az átadott szolgáltatás a Megrendelő szerint nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak, az Értesítést követő legkésőbb 5 munkanapon belül jogosult a létesítéssel kapcsolatos kifogását a Szolgáltatónál bejelenteni az Értesítésben foglaltak szerint. A Megrendelő indokolatlanul nem kifogásolhatja meg a szolgáltatást, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ÁSZF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Megrendelő érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hiánya, a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételének Megrendelő érdekkörében felmerülő hiánya.

(5) Amennyiben a Megrendelő a létesítéssel összefüggésben a számára nyitva álló 5 munkanapos határidőn belül nem jelent be kifogást, a Szolgáltató a Szolgáltatást az erről szóló értesítésben foglaltak szerint az aktiválás napján átadottnak tekinti.

3. A szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma

(1) A szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit az ÁSZF 1.6 pont (4) bekezdése, valamint az **ÁSZF 1. számú melléklete** tartalmazza.

(2) A Szolgáltató által biztosított alapszolgáltatás a hírközlési és/vagy IT szerverek, eszközök, valamint virtuális környezetben futó alkalmazás üzemeltetését nem tartalmazza, azonban a Szolgáltató megrendelés esetén választható kiegészítő szolgáltatás keretében biztosítja.

3.1.1 A Megrendelő jogai

A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak (**Felhasználó**) nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként engedheti át. Bármilyen módon engedi is át a használatot, a Szerződésben foglaltak megtartásáért a Megrendelő szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. A Megrendelő tartozik felelősséggel minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

3.1.2 A Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Alvállalkozók alkalmazása

(1) Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésébe részben vagy egészben jogosult alvállalkozó(k) bevonására a Megrendelő előzetes tájékoztatása nélkül. Szolgáltató ugyanúgy felel a Szerződésbe bevont külső személy tevékenységéért, mint sajátjáért.

(2) A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatást részben vagy egészében közvetített szolgáltatás segítségével teljesíteni.

3.1.3. A Megrendelő kötelezettségei

3.1.3.1 A Megrendelő telephelyén nyújtott szolgáltatások

(1) A Megrendelő telephelyén elhelyezett berendezések Szolgáltatás igénybevételéhez és rendeltetésszerű működéshez szükséges megfelelő áramellátását (normál 230 V-os földelt hálózati csatlakozó aljzat) a Megrendelőnek kell biztosítania.

(2) A Megrendelő a szolgáltatás nyújtásához szükséges és részére a Szolgáltató által felszerelt és a Megrendelő használatába átadott berendezéseket az elvárható legnagyobb gondossággal, rendeltetésének megfelelő módon és szerződésszerűen köteles használni, a kihelyezett készülékért teljes körű és kizárólagos anyagi felelősséggel tartozik.

(3) A Szerződés időtartamára részben vagy egészben térítésmentesen rendelkezésre bocsátott berendezések csak a Szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételéhez használhatóak.

(4) A Megrendelő köteles a berendezéseket megőrizni, állagukat megóvni, hiba esetén a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és azokat a Szerződés megszűnésekor - a természetes elhasználódást figyelembe véve - üzemképes, sértetlen, eredeti állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

(5) A Szolgáltató jogosult a berendezések megrongálódásával, meghibásodásával vagy eltűnésével kapcsolatosan felmerülő igazolt költségeit a Megrendelőre továbbhárítani. A Megrendelő felel minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye.

(6) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jelen Szerződés időtartama alatt a Szolgáltató bármikor jogosult a használatot ellenőrizni. Megrendelő köteles a Szolgáltatót a jelen Szerződésben megadott kapcsolattartója részére küldött e-mail útján értesíteni, ha az eszközt, berendezést a károsodás veszélye fenyegeti vagy a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzésének szükségessége merül fel.

(7) A Megrendelő köteles lehetővé tenni a Szolgáltató bejutását arra az ingatlanra, ahol a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket és kábeleket a Szolgáltatónak el kell helyezni vagy hibát kell elhárítani. Amennyiben a bejutás, illetve a hozzáférés nincs biztosítva, az ebből eredő hibás teljesítésért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

(7) A Megrendelő köteles a szolgáltatáshoz szükséges mértékben biztosítani a Szolgáltató fizikai és logikai hozzáférését a szolgáltatásban részt vevő eszközökhöz. Amennyiben a hozzáférés nem megfelelő szintű vagy nincs biztosítva, az ebből eredő hibás teljesítésért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

3.1.3.2 Titoktartás

(1) A Megrendelőt a jelen pont rendelkezései szerint titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Megrendelő tagjait, alkalmazottait és megbízottjait a Megrendelővel azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Megrendelő köteles a Szerződésben foglaltakat, valamint, ha a szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja

harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi - nem teszi hozzáférhetővé.

(4) A Megrendelő titoktartási kötelezettsége a Szerződés megszűnését követően, korlátlan ideig fennáll.

3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató a havi díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható technikai ügyeletet (hibabejelentő szolgálat) működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és elhárításának módját az ÁSZF 6.1 pontja tartalmazza.

3.1.4.2 Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottjait a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

(5) A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége a Szerződés megszűnését követően, korlátlan ideig fennáll.

3.1.5 Felelősségi kérdések

3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező vagy bérelt ingatlan, hírközlő hálózat, berendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Megrendelő tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége a hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőséget teljesíteni.

3.1.5.2 A Megrendelő felelőssége

(1) Aki a Szolgáltató bármely szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért az **ÁSZF 2. számú mellékletében** (Díjszabás) vagy más módon, pl. Szerződésben vagy egyedileg meghatározott díjat megfizetni.

(2) A Megrendelő csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult a Szerződés alapján a DataCenterben elhelyezett és/vagy bérelt szerver albérletbe adására, illetve annak használatát harmadik fél részére átengedni. Szolgáltató az írásbeli hozzájárulás megadását a szolgáltatási díjak módosításához kötheti.

3.1.5.3 Felelősség berendezésekért, díjakért

(1) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a Megrendelő felelős. A Megrendelő felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más Felhasználó használja.

(2) A Szolgáltató tulajdonú berendezés helyes használatáról (kezeléséről) a Megrendelő köteles gondoskodni.

(3) A hibás működésből származó zavar elhárításának költségét a Megrendelő köteles megfizetni.

(4) A Megrendelő által a DataCenterben elhelyezett berendezésekhez az ÁSZF 4.3 pontja szerint megadott adatokban bekövetkezett változásokról a Megrendelő haladéktalanul írásban köteles tájékoztatni a Szolgáltatót.

(5) Amennyiben a Megrendelő bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből származó következményekért teljes körű felelősséggel tartozik. A Megrendelő ennek következtében a Szolgáltatóval szemben érvényesített bármely, a jelen pontban foglaltak megsértésével összefüggésben keletkezett igény esetén köteles a Szolgáltató felé közvetlenül helytállni, illetve a Szolgáltató helytállása esetén köteles a Szolgáltató által fizetett összeget kártérítés jogcímén a Szolgáltatónak megtéríteni.

3.1.5.4 Szellemi tulajdon

(1) A Szerződés teljesítése során a Szolgáltató által létrehozott vagy a Szolgáltató érdekkörében létrejött dokumentumok, tudástár és más anyagok (a továbbiakban: **Szellemi alkotások**) szerzői jogi védelem alá

tartozó szellemi termékek, amelyek tekintetében a személyhez fűződő és a vagyoni jogok kizárólagosan a Szolgáltatót illetik meg a szerzői jogi védelem teljes időtartamára és a Megrendelő csak abban az esetben és olyan terjedelemben szerez azokra vonatkozóan felhasználási jogot, amennyiben ebben a Felek a Szerződésben kifejezetten megállapodtak.

(2) Megrendelő a Szolgáltatás létrehozása vagy üzemeltetése során a Szolgáltató által létrehozott Szellemi alkotásokban sem tulajdonjogot, sem szerzői személyhez fűződő és vagyoni jogot semmilyen módon nem szerez, kivéve, ha a Felek a Szerződésben kifejezetten ettől eltérően állapodtak meg.

(3) Szolgáltató szavatolja, hogy a Szerződéssel kapcsolatban létrejött Szellemi alkotások feletti rendelkezési jog kizárólagosan megilleti, az arra vonatkozó felhasználást jogosult a Megrendelőnek engedélyezni és kártérítő felelősség mellett kijelenti, hogy nincs olyan harmadik személy, akinek a joga ezt korlátozná, vagy megakadályozná.

(4) Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a szerzői jogról szóló törvény vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

(5) A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatban létrejött Szellemi alkotásaira vonatkozó felhasználást a Felek külön írásbeli megállapodásban foglalt díjak és feltételek szerint engedélyezi a Megrendelő részére.

3.1.5.5 Kártérítési felelősség

(1) A Szerződés Szolgáltatónak felróható késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a szolgáltatás tárgyában keletkezett kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató köteles megtéríteni a hibás teljesítésből eredően a Megrendelő vagyonában bekövetkezett kárt – kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti -, azzal, hogy a gondatlanságból eredő szerződésszegés esetén a Szolgáltató kártérítő felelőssége káreseményenként nem haladhatja meg a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatás 6 (hat) havi nettó díjának összegét.

(2) A Szolgáltató nem felel az elmaradt vagyoni előnyért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következményes kárért, a harmadik fél által okozott erőszakos rongálás (pl. kábellevágás, berendezések eltulajdonítása) okozta kárért.

(3) Szolgáltató a fenti felelősségkorlátozást arra tekintettel állapítja meg, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásokat és az általa vállalt kötelezettségeket a Szerződésben rögzített díj ellenében nyújtja, illetve teljesíti a Megrendelő részére.

(4) Semmi nem zárja ki vagy korlátozza a Szolgáltató vagy a Megrendelő felelősségét az Ő vagy az alkalmazásában eljáró alkalmazottai, megbízottai szándékos vagy súlyosan gondatlan károkozásáért, az életben, testi épségben, az egészségben okozott károsodásért, valamint bűncselekmény következményeiért. Szándékos szerződésszegés esetén a Megrendelő teljes kárát meg kell téríteni.

(5) Szolgáltató a Szerződés hatálya alá eső vagyontárgyai tekintetében biztosítással rendelkezik. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szerződés hatálya alatt teljesítendő szolgáltatások tekintetében általános felelősségbiztosítással rendelkezik, amely biztosítja az okozott kár megtérítését. Szolgáltató vállalja, hogy a Szerződés időtartama alatt a felelősségbiztosítást fenntartja.

(6) A Szolgáltató vagy a Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételével összefüggésben okozott, és neki vagy alvállalkozójának, albérlőjének felróható kár bekövetkezése esetén a ténylegesen felmerült kárért és a vagyoni hátrány csökkentéséhez szükséges költségért tartozik felelősséggel, elmaradt vagyoni előnyért nem. A Megrendelő azonban a teljes kárért felelősséggel tartozik a Ptk. szabályai szerint, ha neki felróhatóan a Szolgáltató más partnereinek vagy egyéb harmadik személyeknek okoz kárt.

3.1.6 Vis Major

(1) Egyik fél sem felel az ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan:

- a.) árvíz, belvíz, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó, villámcsapás, olyan külső tűz, amely a DataCenter területen kívülről ered;
- b.) hadüzenettel vagy hadüzenet nélkül folytatott háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázs-cselekmények, robbantás;

(2) Vis Major előfordulása esetén, illetve, ha annak bekövetkezése előre látható, Feleknek haladéktalanul írásban értesíteniük kell egymást. Ezen értesítésben meg kell nevezni a Vis Major pontos okát, valamint a szerződés teljesítésével kapcsolatos várható hatását.

3.1.7 Értesítés

(1) A Szolgáltató a Megrendelőt a következő módon értesítheti:

- a.) a Megrendelő közvetlen (szóbeli) értesítésével,
- b.) postai úton,
- c.) elektronikus levélben a Megrendelő által e célra megjelölt email címre;
- d.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
- a szóbeli értesítést a Megrendelő tudomásul vette,
 - az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Megrendelőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
 - a postai levélben foglalt értesítést a Megrendelőnek igazolható módon megküldték.
- (3) A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - a Megrendelő értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- (4) Amennyiben az elektronikus levélben, illetve SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte a Megrendelő érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató a Megrendelő értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (5) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított 7. napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató a Megrendelő értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (6) Az értesítési kötelezettség (4) és (5) bekezdésekben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.
- (7) A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában a Megrendelő értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.
- (8) A Megrendelő a Szerződéssel kapcsolatos minden egyéb hivatalos értesítését írásban ajánlott tértivevényes levél, illetve a Felek megállapodása szerint telefax vagy e-mail útján kell megküldeni a Szolgáltató ügyfélszolgálatára részére.

3.2 A Szolgáltató felelősségi határa

- (1) Az a logikai vagy fizikai csatlakozási pont, hely, amelyen keresztül vagy ahol a Megrendelő elhelyezési (hoszting) szolgáltatást, hálózati funkciókat és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.
- (2) A Szolgáltatást csak a Szolgáltató vagy megbízott alvállalkozója létesíthet.
- (3) Alközpontot, szervereket, valamint a Megrendelő ingatlanán, telephelyén belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, a Megrendelő költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.
- (3) Megrendelő a DataCenteren belül összekapcsolódni csak a Szolgáltatóval jogosult, harmadik féllel történő összekapcsolódás a Megrendelő részére nem engedélyezett.
- (4) Amennyiben a Megrendelő hálózatát, eszközeit a Szolgáltató üzemelteti, a szolgáltatás szolgáltatásminőségi paramétereit (pl. szolgáltatási szintet meghatározó határértékek, korlátok, időtartamok, darabszámok) a Szerződés tartalmazza.

4. A szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 A szolgáltatás egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

- (1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás igénybevevőjének elégedettségi fokát meghatározza.
- (2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.
- (3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény a Szolgáltató által
- az ÁSZF-ben feltüntetett célérték szerint teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény, vagy
 - a Szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.

4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

(1) Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- a.) a hálózati elemek hozzáférhetetlenné tétele (zárt belső és külső építmények),
- b.) internet felől érkező hálózati szintű túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem,
- c.) az **Üzleti ÁSZF**-ben foglaltak szerinti email küldés (SPAM) nem engedélyezett,
- d.) az internetre kapcsolt hálózatból az **Üzleti ÁSZF**-ben meghatározott UNI interfésznek nem megfelelő forgalom eldobásra kerül.

(2) Amennyiben a Megrendelő berendezése zavarja, akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hírközlő hálózatának vagy más ügyfelek által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az internet szolgáltatást az ÁSZF 5.1.5 pontja szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a hozzáférést.

(3) A Szolgáltató a hírközlő hálózatában a szolgáltatás-nyújtási képességet csökkentő, egyidejűleg több előfizetőt érintő üzemzavar (súlyos incidens) elhárítására külön belső eljárásrendet alakított ki, amely biztosítja a hiba lehető leggyorsabb elhárítását, ezzel visszaállítva a nyújtott szolgáltatások megfelelő működését.

4.3 Berendezés DataCenterben történő elhelyezésének, csatlakoztatásának feltételei

(1) A Megrendelő jogosult a vonatkozó szabványoknak megfelelő berendezést (pl. router, számítógép), mint saját tulajdonú készüléket beszerezni és a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott helyen elhelyezni, a hálózatához csatlakoztatni. Megrendelő tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról a Megrendelő gondoskodik. Ebben az esetben a Megrendelőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

(2) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során a szolgáltatás nyújtását befolyásoló rendellenességet tapasztal, a Megrendelőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a berendezés üzemén kívül helyezésére, leválasztására vagy a szolgáltatás szüneteltetésére. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

(3) A Szolgáltató szolgáltatásával össze nem függő berendezést a Szolgáltató hálózatával összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad.

(4) A Megrendelő nem jogosult a saját tulajdonú berendezését úgy beállítani és használni, ami veszélyezteti vagy befolyásolja a Szolgáltató hálózatának működését, valamint, ha jogszabályt sért.

(5) A Megrendelő nem jogosult a Szolgáltató tulajdonú berendezés konfigurációját módosítani a Szolgáltató előzetes írásos beleegyezése nélkül.

(6) A Megrendelő tulajdonában álló, nem Szolgáltatótól bérelt akár új, akár használt szerver csak akkor kerülhet üzembe helyezésre a DataCenterben, ha az a következő kritériumoknak együttesen megfelel:

- a.) Az operációs rendszer és az egyéb működéshez szükséges szoftverek telepítve vannak;
- b.) A szerver akként legyen konfigurálva, hogy a "Reset" gomb megnyomását követően képes legyen automatikus újra indulásra (pl. ne legyen szükség BIOS jelszó megadásra stb.);
- c.) A szerver akként legyen konfigurálva, hogy billentyűzet és monitor nélkül is működőképes legyen;
- d.) IP-cím konfigurálva legyen;
- e.) A hardware állapota kifogástalan és a gép háza zárt legyen, továbbá a forgó/melegedő részek megfelelően el van zárva (kézzel ne legyenek érinthetőek), a gép alkatrészei megfelelően rögzítve legyenek, hogy a rendeltetésszerű mozdítás során ne lazulhassanak ki, a gép működőképes maradjon. Ellenkező esetben az operátor megtagadhatja az ún. remote hands szolgáltatásokat;
- f.) Az ügyfélszervereket az átadás-átvételkor kell feliratozni és a (13) bekezdésnek megfelelő adatokkal ellátni. Amennyiben ez nem történik meg, a szerver a teremben nem helyezhető el;
- g.) A szerver paramétereit a Megrendelő írásban átadja Szolgáltató részére (CPU, HDD, Memória stb.);
- h.) A szerver hátlapján a következő adatok szerepeljenek: hostnév, IP cím, kapcsolattartó neve, telefonszáma és e-mail címe (a szerver címkézését a Szolgáltató végzi el)

(7) A Szolgáltató vállalja, hogy a tőle bérelt eszközök a fenti követelményeknek mindenben megfelelnek.

(8) A Megrendelő köteles a DataCenterben fel-, ill. leszerelt műszaki, távközlési és/vagy IT eszközök műszaki paramétereit Szolgáltatóval előzetesen megismertetni. A berendezések installálása és első konfigurálása a Megrendelő felelőssége. A Megrendelő csak az eszközlistán meghatározott berendezéseket helyezheti el a számára biztosított helyen (helyszínen). Az eszközlistát legkésőbb a szolgáltatás átadás-átvétele során, az akkor felvett jegyzőkönyvhez kell csatolni. Amennyiben a Megrendelő

által elhelyezni kívánt eszközök elhelyezéséhez a Szolgáltatón kívül más személy, hatóság engedélye szükséges, úgy ezek beszerzése tekintetében a Megrendelő jár el.

(9) A Megrendelő köteles biztosítani, hogy az elhelyezett műszaki, távközlési berendezés nem veszélyezteti a Szolgáltató hírközlő hálózatának használatát és üzembiztonságát.

(10) A Megrendelőnek mindenkor be kell tartania a Szolgáltató érvényes, írásban átadott biztonsági előírásait (ideértve az eljárásokat is), a biztonsági előírások tartalmát és célját is, az írásban átadott megjelölt előírásoknak megfelelő mértékben. Ha a biztonsági előírásokat megváltoztatják vagy újakat vezetnek be, a Szolgáltatónak, figyelembe kell vennie a Megrendelő jogos érdekeit. Ha a biztonsági előírásokat harmadik személyek vezetik be, a Szolgáltatónak mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy a nevezett harmadik személy a Megrendelő érdekeivel összhangban járjon el.

(11) A Megrendelő Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a rendelkezésére bocsátott rack szekrényben semmilyen átalakítási munkát nem végezhet.

(12) A Megrendelő az eszközök DataCenterben történő elhelyezésével egyidejűleg köteles átadni a Szolgáltató részére a DataCenterben elhelyezett eszközök azonosítására szolgáló alábbi adatokat:

- a.) szolgáltatás azonosító (SHxxx),
- b.) a szerver IP címe,
- c.) hostnév (gépnév).

A Szolgáltató az adatokat a Szerződésben vállalt, valamint jogszabályi, illetve hatóság által előírt kötelezettségének teljesítéséhez használja fel. A Felek az azonosító adatokat tartalmazó dokumentumokat az átadás-átvétel során felvett jegyzőkönyvhöz csatolják.

5. A szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, a Megrendelő által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

(1) A szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a.) a Megrendelő kérelmére,
- b.) a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból,
- c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,
- d.) közérdekből.

(2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés a Megrendelő kérelmére

(1) Amennyiben a szolgáltatás jellege lehetővé teszi, szüneteltetés a Szerződés időtartama alatt szolgáltatásonként egy alkalommal, maximum 6 hónapos időtartamra kérhető. A Megrendelő kérelmét írásban, legalább 3 munkanappal a szüneteltetés időpontja előtt kell benyújtania a Szolgáltatóhoz.

(2) A Megrendelő a szüneteltetés időtartamának lejártá előtt is kérheti a szolgáltatás ismételt aktiválását. Kérelmét írásban, legalább 3 munkanappal az aktiválás időpontja előtt kell benyújtania a Szolgáltatóhoz.

(3) Amennyiben a Megrendelő a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(4) A szüneteltetésre vonatkozó általános rendelkezések:

- a.) A Szolgáltató egyéb megállapodás hiányában a Szerződésben szereplő valamennyi szolgáltatást szünetelteti.
- c.) Ha a Megrendelő és Szolgáltató között több szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, amelyre azt a Megrendelő kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis Major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató technikai ügyeletet, hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás, sürgős kiadás, sürgős változás), illetve a Szolgáltató és a Megrendelő érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(3) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres fenntartási vagy üzemeltetési célú karbantartása, hálózatának felújítása vagy cseréje, valamint megfelelőségi audit során állhat elő.

(4) A fenntartási célú karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az

időről időre szükséges megújítását célozza. Az üzemeltetési célú karbantartás pl. a gyártó által kiadott szoftveres frissítés telepítésével járó tevékenységeket jelenti.

(5) Változásnak (change) minősül minden olyan tevékenység, amely eredményeként az üzemeltetett szolgáltatói környezet (szolgáltatás nyújtásával összefüggő informatikai hálózat) megváltozik. Ilyen lehet egy, vagy több konfigurációelem egy vagy több jellemzőjének megváltoztatása, továbbá egy vagy több új konfigurációelem üzembeállítása vagy kivonása. Sürgős változásnak (emergency change) minősül az olyan változás, amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni üzemzavar (súlyos incidens) elhárítása vagy megelőzése érdekében.

(6) A kiadás (release) több változás egy időben, kötegetten történő végrehajtása. A Szolgáltató a kiadást tervezett karbantartások során végzi el. A sürgős változást tartalmazó kiadáshoz kapcsolódó összes változás sürgős változásnak minősül.

(7) A Szolgáltató az általa végzett fenntartási célú karbantartási tevékenységről legalább 15 nappal a tervezett karbantartás időpontját megelőzően értesíti a Megrendelőt.

(8) Az értesítés tartalmazza az alábbi információkat:

- a.) a tevékenység jellege (karbantartás, mérés, egyéb),
- b.) az érintett Szolgáltatás azonosítója, neve,
- c.) a hatás jellege (pl. leállás, kapacitáscsökkenés),
- d.) a tevékenység tervezett kezdete,
- e.) a tevékenység tervezett vége.

(9) Az üzemeltetési célú karbantartás esetén a Megrendelő a Szolgáltató által megküldött egyeztető javaslat kézhezvételét követő 2 munkanapon belül írásban köteles nyilatkozni a karbantartás jóváhagyásáról vagy jogosult új időpont(ok) felajánlásával a karbantartást elutasítani. Amennyiben a Megrendelő a karbantartást jóváhagyta, vagy amennyiben megadott határidőig nem jelez vissza, válaszában hiányában Szolgáltató bejelentése elfogadottnak tekintendő, a karbantartás a felajánlott időpontban végrehajtásra kerül.

(10) Az üzemeltetési célú karbantartási tevékenységet – amennyiben a Szolgáltató és Megrendelő annak körülményeiről előzetesen megállapodott – a kiadáskezelési megállapodásban foglaltak szerint hajtja végre. A kiadáskezelési megállapodás kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiakat tartalmazza:

- a.) felelőségek, hatáskörök,
- b.) a kiadáskezelés érvényességi területe (kiterjedése),
- c.) a kiadástípusok meghatározása,
- d.) kiadástípusok ütemezése és annak módja,
- e.) kiadástípusok elfogadásának módja,
- f.) ütemezett üzembeállítás miatti esetleges leállások kezelése,
- g.) üzembe állítás felülvizsgálat kezelése,
- h.) Sztenderd kiadási tevékenység meghatározása - kapcsolódó sztenderd változások felsorolása,
- i.) a sürgős kiadás meghatározása.

(11) Ha a Megrendelő nem teszi lehetővé Szolgáltató számára az üzemeltetési célú karbantartási tevékenység elvégzését, úgy Szolgáltató a halasztás időtartama alatt mentesül a vállalt szolgáltatásminőségi paramétereknek az elmaradt karbantartással összefüggésben való alulteljesítésének következményei alól.

(12) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató a Megrendelőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíti. Amennyiben a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben olyan állapot áll elő, amely a Szolgáltatás leállításával vagy üzemzavar (súlyos incidens) kockázatával fenyeget, a Szolgáltató jogosult a sürgős változást sürgős kiadás keretében haladéktalanul, a Megrendelő előzetes értesítése nélkül is végrehajtani.

(13) A fenntartási célú és az üzemeltetési célú karbantartások miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(14) A karbantartás, illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

(15) Amennyiben Szolgáltató Vis Major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

(16) Amennyiben a Megrendelő ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a szolgáltatást addig, amíg a Megrendelő meg nem fizeti a Szolgáltató által megállapított előleget, amely legfeljebb a szolgáltatás 12 havi havidíjának megfelelő összeg lehet.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) A szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Megrendelő kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára a Megrendelő – a szolgáltatásnak, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő szüneteltetés megrendelési és - a szünetelés időtartama alatt - havi díj 50%-ának megfizetésére köteles.

(2) Közérdekből vagy Vis Major okból történő szünetelés esetén Megrendelő díjfizetésre, Szolgáltató pedig díjvisszatérítésre nem köteles.

5.2 A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1 A szolgáltatás korlátozása a Megrendelő szerződészegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására.

(2) A korlátozásra kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben kerülhet sor:

a.) a Megrendelő akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha a Megrendelő a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező berendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

b.) a Megrendelő a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c.) a Megrendelőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll,

d.) a Megrendelő fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy mennyiséget,

e.) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Megrendelő a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette

f.) ha a Megrendelő a Szolgáltatást az ÁSZF 11.2 pontban foglaltakba ütköző módon, nem rendeltetésszerűen használja.

(3) Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozását megelőzően legalább 2 nappal korábban írásban értesíti a Megrendelőt a korlátozásról. Nem köteles értesíteni a Szolgáltató a Megrendelőt a korlátozásról, és azt azonnali hatállyal jogosult végrehajtani, ha a rendeltetésellenes használat a Szolgáltató vagy harmadik személyek lényeges érdekeit sérti, különösen, ha erre hatóság kötelezi a Szolgáltatót, illetve, ha bűncselekmény gyanúja merül fel.

(4) A korlátozás időtartama alatt a Megrendelő köteles megfizetni a Szolgáltatás havi díját a Szolgáltató részére.

(5) A korlátozás időtartama a Szerződés határozott időtartamát (hűségidőszak) nem érinti.

(6) Ha a Megrendelő az (1) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles haladéktalanul, a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Kivéve azon eseteket, amelyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség, valamint a Szolgáltató nem élt az ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat a Megrendelőnek felszámítani.

(7) Amennyiben a Megrendelő a korlátozás okának megszüntetésekor a Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek a Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - a Megrendelő ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást a Szerződés megszűnéséig fenntartja.

(8) A Szolgáltató a korlátozás ideje alatt is biztosítja az eszközök elhelyezését, fizikai és virtuális gépek áramellátását, légkondicionálást, azonban a Megrendelő internet hozzáférése szünetel, valamint a DataCenterbe való belépés (fizikai és távoli hozzáférés) tiltott.

(9) Amennyiben a korlátozás oka a Megrendelő értesítését követő 15. napon is fennáll, és a Megrendelő a korlátozás okát nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a Megrendelővel szemben a 10.6 pontban foglaltak szerint eljárni.

5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár véltlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi ügyfél általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint a Megrendelői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail

(SMTP) szerverén folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül. A Szolgáltató SMTP szervere az **Üzleti ÁSZF**-ben meghatározott szabályok szerint fogadja, ill. továbbítja az elektronikus leveleket. A Szolgáltató jogosult az e-mail küldés átmeneti felfüggesztésre vagy tiltásra.

(2) A Szolgáltató általi korlátozás további szabályait, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt lehetővé vagy szükségessé teszi, valamint a korlátozás mértékét a Szerződés tartalmazza.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1 A hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés a Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely szolgáltatás nem szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

(2) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést az ÁSZF 1.3 pontjában felsorolt módokon teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a Megrendelő értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) a hívószámot vagy más azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- h.) a Megrendelő értesítésének módját és időpontját.

(5) A Szolgáltató a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

(6) Az elektronikus levélben történő hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontjának az elektronikus levél megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő.

(7) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(8) Amennyiben a Megrendelő által bejelentett hibát a Szolgáltató kivizsgálja és elhárítja, vagy az nem bizonyul valósnak, és a hibát a Megrendelő indokolatlan ismételt bejelentéssel, az ismételt vizsgálat költségeit Szolgáltató a Megrendelőre háríthatja.

(9) Szolgáltató minden szolgáltatás kiesési időszakot hibajegy kiállításával regisztrál. A hibajegy tartalmazza a szolgáltatás kiesés kezdetének időpontját, a szolgáltatás kiesés időtartamát, valamint a hibaelhárítás körülményeit. Szolgáltató a hibabejelentést követő 15 percen belül megnyitja a hibajegyet. A hibajegy akkor kerül lezárásra, amikor a szolgáltatás helyreállt.

(10) A Szolgáltató a hibabejelentéseket haladéktalanul kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján a Megrendelőt értesíti arról, hogy

- a.) további helyszíni, vagy azt is érintő lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével, vagy
- b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(11) Nem köteles a Szolgáltató a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni a Megrendelőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.2 A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles a Megrendelő által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg az **ÁSZF 1. sz. mellékletében** az adott szolgáltatásra megadott értéket, egyéb, meg nem határozott esetekben a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hiba bejelentésétől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles a Megrendelőt a

hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(3) A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti a Megrendelőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítést a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is megteheti.

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 éves elévülési időtartam végéig megőrzi.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során a Megrendelő helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat a Megrendelőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, a Megrendelő helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont a Megrendelőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól a Megrendelővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására az (1) bekezdésben rendelkezésre álló határidőbe.

(7) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.3 DataCenterre vonatkozó speciális hibakezelési feltételek

(1) Szolgáltató a géptermi paramétereket (szünetmentes rendszer, klíma rendszer, géptermi hőmérsékleti értékek) egy felügyeleti rendszerek keresztül folyamatosan figyeli. A felügyeleti rendszer minden eseményt, riasztást naplóz, a hőmérsékleti értékek analóg módon és grafikusán is hozzáférhetőek.

(2) Az értesítés megtörténte után Szolgáltató köteles hibajegyet felvenni, amelyben rögzíti az áramellátás meglétét vagy szünetelését, illetve a levegő hőmérsékletét. Amennyiben az áramellátás szünetel, Szolgáltató köteles a Megrendelőt az áramellátás újraindulásának várható időpontjáról értesíteni. Hűtési üzemszünet esetén Szolgáltató köteles legalább 10 percenként rögzíteni a levegő hőmérsékletét mindaddig, amíg az nem süllyed 30 C alá.

(3) A szolgáltatás kiesésének és helyreállításának időpontja tekintetében a telepített felügyeleti rendszer által rögzített esemény napló a mérvadó.

6.1.4 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák

(1) Amennyiben a hibaelhárítási eljárás során

- a.) minden kétséget kizáróan igazolódik, hogy a hiba a Megrendelő érdekkörében merült fel,
- b.) a helyszíni munkavégzés a Megrendelő téves vagy ismételt indokolatlan bejelentése miatt vált szükségessé,
- c.) a Megrendelő a hibajavításon kívüli munkák elvégzését rendeli meg,

Szolgáltató jogosult felmerült költségeit, továbbá a munkadíjat a Megrendelőnek felszámítani.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben írt költségeket az **ÁSZF 2. számú mellékletben** meghatározott kiszállási és óradíjak alapul vételével határozza meg.

6.1.5 Szolgáltatás módosítási igény

(1) A módosítási igény bejelentés a Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely szolgáltatás módosításával, paraméterezésével kapcsolatos.

(2) A Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró más személy a bejelentést az ÁSZF 1.3 pontjában felsorolt módokon teheti meg.

(3) A Szolgáltató a bejelentést visszaigazolja, és a kért módosítást végrehajtja.

(4) A Szolgáltató a bejelentéseket visszakövethető módon elektronikus úton rögzíti.

(5) Az elektronikus levélben történő bejelentés esetén a bejelentés időpontjának az elektronikus levél megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő.

(6) A szolgáltatás módosítási igény eredményeképpen előálló esetleges szolgáltatás kiesés a Szolgáltató által vállalt SLA-t nem csökkenti.

6.2 A Megrendelő jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

(1) A Szolgáltató a szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- a.) Ha a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4 pont (2) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha a hibajelentés során a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1.2 pontjában meghatározott határidőt túllépi.

- c.) A Szerződésben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmény megsértése esetén.
- (2) Az (1) bekezdés tekintetében nem jelenti a szerződés hibás teljesítését, ha
- a szolgáltatás hibás működését a Megrendelő berendezése (pl. router, számítógép stb.), illetve a nem a Szolgáltató által üzemeltetett hálózati szakasz (pl. a Megrendelő saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz) valamely jellemzője, hibája okozta,
 - a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz a Megrendelő a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
 - a hibaként bejelentett hiányosság a szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
 - a hibát bizonyíthatóan a Megrendelő gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
 - a hiba a Megrendelő tulajdonú, vagy a Megrendelő által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
 - a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló berendezés okozta,
 - a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező berendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
 - a hibát a berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
 - a Megrendelő a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- (3) A szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató a Megrendelő vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonaiban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel a Megrendelő meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a Megrendelő a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
- (4) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

6.3 Panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése), elévülés

6.3.1 Panaszok kezelése

- Bejelentés a Megrendelő panasza és a hibabejelentése.
- A panasz a Megrendelő által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, a jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.
- Ha a Megrendelőnek a Szerződéssel vagy a Megrendelői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt az ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. A DataCenter jelen lévő személyzete nem minősül Ügyfélszolgálatnak, az ott tett panaszbejelentés az Ügyfélszolgálatra továbbításra kerül.
- Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
- A Megrendelő - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - az arra illetékes, ÁSZF 6.5.2 pontja szerinti bírósághoz jogosult fordulni.
- A Szolgáltató a Megrendelőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha a Megrendelő az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 A díjreklamáció

- Ha a Megrendelő a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, az ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen nyújthat be reklamációt az Ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult a szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy a Megrendelő az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
- Ha a Megrendelő a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel

vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva a szerződést felmondani, ha a Megrendelő a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) 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 Megrendelő választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait a Megrendelő számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait a Megrendelő részére egy összegben visszafizeti.

(5) A Megrendelő díjreklamációjának elutasítása esetén a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

(6) Ha a Megrendelő a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a Megrendelő által használt berendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt a Megrendelő kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos berendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) A Megrendelőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(9) Ha a Megrendelő a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató a Megrendelő szolgáltatását a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha a Megrendelő egy már befizetett számla összege ellen reklamál, a számla teljesítését követő 1 éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni a Megrendelő részére.

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha az indokolt.

6.3.3 Elévülés

(1) A szerződésekből eredő igények 5 (öt) év alatt évülnek el, amely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól, pénzkövetelés esetén az esedékesség napjától kell számítani.

(2) Az elévülést megszakítja:

- a.) a tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,
- b.) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség
- c.) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott vagy
- d.) a követelés csődeljárásban történő bejelentése.

A Ptk. 6:4 §-ában foglaltakra is figyelemmel, tartozás elismerésnek minősül, amennyiben a Megrendelő a részére küldött fizetési felszólítás átvételét követően a tartozást nem vitatja.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

(1) A Szolgáltató a Megrendelők és Felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (ügyfélszolgálat) működtet, amelyek helyét, elérhetőségeit és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) Az ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások nyújtásával, a díjak felszámításával és beszédével kapcsolatban a Megrendelő vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakéreshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább 5 évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított 5 éves elévülési időtartam végéig megőriz.

(5) A Szolgáltató az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Megrendelő általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi.

6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

(1) A Szolgáltató és a Megrendelő a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

(2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szerződésből eredő vitájuk ügyében az 5 éves elévülési időn belül a hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.5.1 A Gazdasági Versenyhivatal

(1) A Megrendelők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

(2) A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: 06 1 472 8900
Telefax: 06 1 472 8905

6.5.2 A bíróság

(1) A Megrendelő díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság: Budaörsi Járásbíróság

Cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.
Levelezési cím: 2040 Budaörs, Pf. 10.
Telefon: 06 23 420 336, 06 23 420 337
Telefax: 06 23 420 308

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

7.1.1 A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri (belépési) díjat, szerelési költséget
- b.) havidíjat,
- c.) forgalmi vagy adatforgalmi díjat,
- d.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- e.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A fenti a.) - d.) pontban rögzített díjak képezik a szolgáltatások alapvető díjszabását.

(2) A részletes díjszabást az **ÁSZF 2. számú melléklete** (Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

(3) A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak a tárgyhónapban előre, az egyszeri és a forgalmi vagy adatforgalmi díjak pedig a tárgyhónapot követően utólag esedékesek.

7.1.2 Egyszeri (belépési) díj

(1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

(2) Az egyszeri díjat az szolgáltatás bekapcsolásáért a Megrendelőnek a Szolgáltató egy adott szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben a Szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és a Megrendelő új szerződést köt, az egyszeri díj ismételt felszámítható.

(4) A belépési díjat a Megrendelő az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között a Megrendelők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.

7.1.3 Rendszeres (havi, éves) díj

(1) A rendszeres díj minden olyan – forgalomtól független – díj, amelyet a Szolgáltató az szolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - a Megrendelőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) A havidíj magában foglalja a Szolgáltatás szerződésszerű használatának díját, valamint a Felek között létrejött jogviszonnyal kapcsolatban felmerült, Szolgáltató által elvégzett fenntartási, hibaelhárítási, mérési, nyilvántartási és egyéb adminisztratív munkák költségeit.

(3) A rendszeres díjak időarányos elszámolással kerülnek kiszámlázásra a tényleges igénybevétel alapján. Az éves díjak nem kerülnek arányosításra, a díjfizetés kezdetétől számítva a következő naptári év azonos hónap azonos napjáig, vagy ha az nincs, annak a hónapnak az utolsó napjáig érvényes.

7.1.4 Adatforgalmi díj

(1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja.

(3) Az adatforgalmi díj általában a Megrendelő által ténylegesen le- és feltöltött adatmennyiség mérésén alapul, amelybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

(4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját a Szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

(5) A Megrendelő által a Szerződés megkötésekor megjelölt belföldi és nemzetközi internet forgalmi arányt a Szolgáltató jogosult rendszeresen méréssel ellenőrizni. Amennyiben a nemzetközi internet forgalom egyhavi átlaga meghaladja a Szerződésben meghatározott forgalmi arányt, úgy a Szolgáltató jogosult a két érték közti különbséget az **ÁSZF 2. számú mellékletében** (Díjszabás) meghatározott módon kiszámlázni.

7.1.5 Áramfogyasztás díja

(1) A Szolgáltató által biztosított Szolgáltatás díja az energiafogyasztás díját a Megrendelő által választott csomagtól függő teljesítményhatárig tartalmazza. Az azt meghaladó teljesítményfelvétel esetében az energiafogyasztás díját Szolgáltató közvetített szolgáltatásként számlázza ki a Megrendelő részére.

(2) Az energiafogyasztás elszámolása az **ÁSZF 1. számú mellékletben** meghatározott elszámolási módon és feltételek mellett történik.

7.1.6 A számla tartalma

(1) A Szolgáltató a mindenkori jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki a Megrendelő számára.

(2) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

(3) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan a Megrendelő részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

(4) A Szolgáltató jogosult a Megrendelővel fennálló több Szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

(5) A Megrendelő a mindenkori, az Áfa tv. által rögzített áfa mértékét köteles megfizetni.

(6) A Szolgáltató az Áfa tv. 58. §-a szerint a folyamatosan igénybe vett, időszaki elszámolású szolgáltatások díjait tartalmazó számla teljesítési idejének meghatározásakor a számlán szereplő előfizetési és forgalmi díjak által érintett teljes időszakot, előfizetési díj hiányában pedig a forgalmi díj által érintett teljes időszakot veszi figyelembe.

(7) A számlán feltüntetett fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 10. naptári nap.

7.1.7 A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a

következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki a Megrendelőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg a Megrendelő részére.

(3) Ha a Megrendelő a számlát a tárgyhó 25-éig - tárgydőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgydőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy a Megrendelő által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgydőszaki) számlában a Megrendelő által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgydőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított 5 éven belül számlázhatja.

(5) A Szolgáltató a számlát papír alapon készíti el és postai úton küldi ki a Megrendelő részére. A Megrendelő a számviteli előírásoknak megfelelő, időbélyeggel ellátott elektronikus formátumban (PDF) is kérheti a számlát, amelyet a Szolgáltató emailben küld el a Megrendelő által megadott email címre.

(6) A számla megküldése során a Szolgáltató a Megrendelő ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

a.) a Megrendelő a postára adást követő 7. napon vette kézhez.

b.) elektronikus levél (email) útján történő elküldés esetén legkésőbb az elküldést követő napon a Megrendelő számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Megrendelő vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

7.1.8 Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha a Megrendelő a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a Megrendelő a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. A Megrendelő a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozásába beszámításra nem jogosult.

(3) A Megrendelőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét a Megrendelőnek visszafizeti. A 7.5 pont szerinti díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.9 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog

(1) Ha a Megrendelő a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató telefonhívással, e-mail üzenettel, a késedelem bekövetkezését követően kiállított számlákon, illetve számla mellett küldött levélben felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Megrendelőnek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult a szolgáltatás korlátozására az ÁSZF 5.2.1 pontjában leírtak szerint.

(3) Az Előfizető fizetési késedelme esetén, amennyiben tartozását az Előfizető a fizetési felszólítást megelőzően nem rendezi, a Szolgáltató jogosult az Előfizető díjtartozásával kapcsolatos tevékenységek költségeit áthárítani az Előfizető felé. A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a fizetési késedelem esetén alkalmazott felszólítási eljárás ÁSZF 2. sz. mellékletben meghatározott egyszeri díját, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díját. A külföldi pénznemben kiállított számlák esetén a forintban megállapított díjak azon a Magyar Nemzeti Bank által közzétett deviza középárfolyamon kerülnek átváltásra, amely napon a díjtartozással kapcsolatos eljárást a Szolgáltató végrehajtotta.

(4) Ha a Megrendelő fizetési késedelembe esik, akkor a késedelmi kamaton túl a Szolgáltató a Ptk. és a 2016. évi IX. törvény alapján érvényesítheti a követelés behajtásával kapcsolatos költségek megtérítésére a jogszabályban meghatározott behajtási költségátalányt.

(5) A Szolgáltatónak a Megrendelő által a Szerződés időtartama alatt és annak teljesülése érdekében a Szolgáltató DataCenterében elhelyezett eszközein a Megrendelő fizetési késedelme esetén - a késedelem időtartamára és kizárólag annak összege erejéig – törvényes zálogjoga keletkezik. A zálogjog fennállásának ideje alatt az eszközöket a Megrendelő a Szolgáltató DataCenteréből nem viheti el, az eszközök elszállítását

a Szolgáltató a zálogjog fennállása teljes időtartama alatt megakadályozhatja, a felszólítás ellenére nem teljesített fizetés esetén pedig a zálogjogra vonatkozó szabályok szerint értékesítheti.

(6) Amennyiben Szolgáltatónak bármilyen jogcímen fizetési kötelezettsége keletkezik a Megrendelő felé, azt a kötelezettség keletkezését követően kelt első számlán a Szolgáltató jóváírásként teljesíti és a Megrendelővel szemben fennálló követelésébe beszámítja.

7.2 A számla kiegyenlítése

(1) A számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidőig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

(2) A számla kiegyenlítése átutalással történik. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(3) Díjfizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amelyiken az összeget a számlavezető bank a Szolgáltató bankszámláján jóváírta.

(4) Számlamásolat kiállításáért a Megrendelőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben a Megrendelőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról a Megrendelőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra az ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.

(2) A Megrendelő egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor a Megrendelő befizetései (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladják a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, a Megrendelő kifejezett írásbeli - postai levélben, Fax-on vagy regisztrált kapcsolattartási email címről elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát, amelyre a teljesítést kéri.

(3) A Szolgáltató a Megrendelő bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.

(4) 100,- Ft alatt túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív Megrendelők részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.

(5) Aktív Megrendelő egyenlegén keletkezett túlfizetés visszafizetését elsősorban számlán történő jóváírással teljesíti a Szolgáltató, a Megrendelő külön kérelme nélkül is. Jóváírás helyett visszautalásra abban az esetben kerülhet sor, ha a túlfizetés összege az elmúlt 1 év – vagy ha a szerződés rövidebb ideje jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.

(6) Azoknak a Megrendelőknél, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést.

7.4 A Megrendelőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja a szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett díjak ÁFA nélküli (nettó) összege értendő.

(3) A Megrendelőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

(4) Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a vállalt, az egyes szolgáltatási elemekre vonatkozó szolgáltatási szintek alatt nyújt szolgáltatást, úgy kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére. A kötbérszámítás alapját csak azon szolgáltatási elemekre vonatkozó díjak képezik, amelyek tekintetében a Szolgáltató szerződésszegést követett el. Amennyiben a díj mértéke nem állapítható meg, a Szolgáltató a hibás teljesítéssel arányos kötbér megfizetésére köteles.

(5) A kötbér érvényesítési igényét a Megrendelőnek írásban kell a Szolgáltató felé benyújtania.

(6) A jogosként elbírált igényt a Szolgáltató

a.) a havi számlán a Megrendelő számlaegyenlegén történő jóváírásként érvényesíti, vagy

b.) a Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét a Megrendelő részére egy összegben - amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással fizeti meg.

7.4.2 Létesítési határidő túllépése

(1) Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás létesítésével a vállalt határidőhöz képest késedelembe esik, úgy kötbért köteles fizetni a késedelem idejére. A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelem nem a Szolgáltatónak felróható okból (pl. szállítói késedelem miatt) következett be.

- (2) A kötbér mértéke a Szolgáltatás nettó havidíjának megfelelő összeg egy napra eső részének négyszerese, minden megkezdett naptári nap után.
- (3) A Szolgáltató által így fizetendő kötbér maximális összege egy hónap nettó havidíjának megfelelő összeg.

7.4.3 Hibaelhárítási határidő túllépése

- (1) Ha a Szolgáltató a felmerült hibát a vállalt határidőn belül nem hárítja el, és a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelem nem a Szolgáltatónak felróható okból következett be.
- (2) A kötbér mértéke minden kiesett óra után a Szolgáltatás nettó havidíjának megfelelő összeg egy órára vetített eső összegének négyszerese.
- (3) A Szolgáltató által így fizetendő kötbér maximális összege egy hónap nettó havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az egy órát, úgy a Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért köteles fizetni.

7.4.4 A vállalt rendelkezésre állás be nem tartása

- (1) Amennyiben a Szolgáltatás rendelkezésre állása nem éri el a Szerződésben vállalt értéket, vagyis az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás-kiesési idő meghaladja a vállalt éves kiesési időtartamot, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha rendelkezésre állás be nem tartása nem a Szolgáltatónak felróható okból következett be.
- (2) A kötbér mértéke a Szolgáltatás nettó havidíjának megfelelő összeg egy órára vetített eső összegének négyszerese minden kiesett óra után, amely meghaladja a vállalt értéket.
- (3) A Szolgáltató által így fizetendő kötbér maximális összege egy hónap nettó havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az egy órát, úgy Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért köteles fizetni.

7.5 A díjvisszatérítés rendje

- (1) A Megrendelő egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor a Megrendelő befizetései (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladják a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, a Megrendelő kifejezett írásbeli - postai levélben, Fax-on vagy regisztrált kapcsolattartási email címről elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. A kérelmében a Megrendelőnek meg kell jelölnie, hogy banki átutalás vagy postai megküldés útján kéri ennek teljesítését. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát vagy a címet, amelyre a teljesítést kéri.
- (2) Olyan Megrendelő részére, aki csoportos beszédési megbízással vagy átutalással teljesíti havi fizetési kötelezettségeit, a Szolgáltató a Megrendelő bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.
- (3) 500,- Ft alatti túlfizetés esetén, a postai költségekre tekintettel csak banki utalással teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést.
- (4) 100,- Ft alatt túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív Megrendelő részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.
- (5) Aktív Megrendelő egyenlegén keletkezett túlfizetés visszafizetését elsősorban számlán történő jóváírással teljesíti a Szolgáltató, a Megrendelő külön kérelme nélkül is. Jóváírás helyett visszautalásra abban az esetben kerülhet sor, ha a túlfizetés összege az elmúlt 1 év – vagy ha a szerződés rövidebb ideje jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.
- (6) Azoknak a Megrendelőknél, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést.

8. A szerződés időtartama

- (1) A szerződések - a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok a szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű szerződésnek minősülnek.
- (2) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor – e lehetőségnek a Szerződésbe foglalásával - és a Megrendelő kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

9.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

(1) A Szolgáltató a kezelésében lévő személyes adatokat az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően az érintett hozzájárulása alapján a szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli.

9.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató a jogviszonnyal kapcsolatos adatokat a szolgáltatás nyújtásával összefüggő célból a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, az adatkezelésre vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – az ÁSZF 9.2.2 pontjában írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;

b.) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

(4) A Megrendelő által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatok esetében a Megrendelő felelősséget vállal azért, hogy ehhez rendelkezik a megfelelő joggal, így különösen a megadott kapcsolattartási adatok esetében a Szerződésben megjelölt érintett hozzájárult személyes adatainak Szolgáltató általi adatkezeléséhez.

(5) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Megrendelő neve, székhelye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Megrendelői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) szerződés teljesítése b.) szerződés teljesítése c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 5 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 5 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Megrendelő számlázási címe (amennyiben eltér a székhelytől), szükség esetén számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Megrendelői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) szerződés teljesítése b.) szerződés teljesítése	a.) A szerződés megszűnését követő 5 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 5 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Megrendelői szerződés figyelemmel kísérése b.) A szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ , a többi ÖNKÉNTES a.) Megrendelő hozzájárulása esetén b.) Megrendelő hozzájárulása esetén	A szerződés megszűnését követő 5 év (elévülés), illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az Megrendelői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ szerződés teljesítése	A szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
Természetes személy Megrendelő személyi igazolvány száma	A szerződéses jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 5 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ szerződés teljesítése	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén a szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ szerződés teljesítése	A szerződés megszűnését követő 5 év (elévülés)
Megrendelő hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 5 évig (elévülés)

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhárítási eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	a.) KÖTELEZŐ szerződés teljesítése b.) ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása esetén	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b.) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva 1 évig
Adatközpontba való belépéskor rögzített személyes adatok (név, cím, személyi ig. vagy más arcképes igazolvány száma)	a.) Az adatközpontba való belépésre vonatkozó jogosultság ellenőrzése, visszakövetése, b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) szerződés teljesítése b.) Btk. 375. § (4), valamint 385. §. (4) c) bekezdése alapján számított elévülési idő	Az adatok keletkezésétől (belépéstől) számított 10 év
Adatközpontban működő megfigyelő rendszer által rögzített kép- és hangfelvétel	Az adatközpontban történő tevékenység ellenőrzése, visszakövetése	KÖTELEZŐ a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (Szmtv.) 31. § alapján	Az adatok keletkezésétől számított 30 nap

9.1.2 A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

(1) A Megrendelő előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a Grtv. alapján a Megrendelő megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozóként minősül.

(2) A Szolgáltató által kezelt adatok a Megrendelő hozzájárulása nélkül átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet előírásai szerint a végrehajtónak;
- Infotv. szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(3) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

(4) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt személyes adatok közül a Megrendelő képviselőjének családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, a Szolgáltatás egyéb azonosítója, szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(5) A Szerződés megkötésekor a Megrendelő hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a Szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

9.1.3 Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

(1) Amennyiben az Infotv., valamint a GDPR alapján a Megrendelő adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozóként minősül, a Szolgáltató köteles az alábbiak szerint teljesíteni szerződéses kötelezettségeit.

(2) Az adatfeldolgozás tárgya a Felek között létrejött Szerződésben meghatározott alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal érintett személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatfeldolgozó műveletek.

(3) A Szolgáltató garanciát nyújt az adatfeldolgozás Infotv. és GDPR követelményeinek való megfelelésére és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

(4) A Szolgáltató a GDPR-nak megfelelően az alábbi kötelezettségeket vállalja:

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

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

c.) meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozó intézkedéseket;

d.) további adatfeldolgozót az adatkezelő előzetesen tett felhatalmazása nélkül nem vehet igénybe;

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

f.) segíti az adatkezelőt az az adatkezelés biztonságával, az adatvédelmi incidens kezelésével kapcsolatos bejelentési és tájékoztatási kötelezettségével, az adatvédelmi hatásvizsgálat teljesítésével kapcsolatban, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

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

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

(5) A Szolgáltató adatfeldolgozással kapcsolatos tevékenysége vonatkozásában elsősorban a Szerződésben foglaltak tekintendők írásbeli adatkezelői utasításnak. A Szerződésben nem szabályozott esetben az utasítás írásbeliségére a Szerződés kapcsolattartásra vonatkozó szabályai az irányadók.

(6) A Szerződésnek az alvállalkozók igénybevitelére vonatkozó rendelkezése az adatkezelő részéről adott általános felhatalmazásnak minősül, amely alapján a Szolgáltató mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót vehet igénybe.

A Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, valamint a Megrendelő erre irányuló igénye esetén tájékoztatást ad az általa igénybe vett további adatfeldolgozók személyéről. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevitelét vagy cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változásokkal szemben kifogást emeljen. A Szolgáltató által igénybe vett további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejöttek.

9.2 A Megrendelő tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

9.2.1 A Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, a Megrendelő írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

a.) a jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról,

b.) a befizetett belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

- (3) A Megrendelő (érintett) a személyes adatai vonatkozásában
- a.) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
 - b.) tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
 - c.) élhet az adathordozhatósághoz való jogával,
 - d.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy kezelésének korlátozását.
- (4) A tájékoztatás iránti kérelmet – az adatok biztonsága érdekében – csak a Megrendelő (érintett) részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében a Megrendelő (érintett) a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást a Megrendelő (érintett) által megadott címre.
- (5) A Megrendelő a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért a Megrendelőt terheli minden felelősség.
- (6) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.
- (7) **A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője és elérhetőségei:**

dr. Fazekas Balázs

Cím: 2040 Budaörs, Edison u. 4.

Telefon: 06 1 801 1300

E-mail: fazekasb@invitel.co.hu

9.2.2 Adatbiztonság

- (1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint a szolgáltatás nyújtása során kezelt adatok védelméről.
- (2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).
- (3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.
- (4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti a Megrendelő vagy más érintett személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről a Megrendelőt vagy az érintettet is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Megrendelőt vagy az érintettet értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
- (5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja a Megrendelőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Megrendelő által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Megrendelőtől.

9.3 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

- (1) A Szolgáltató az adatállományban szereplő adatainak felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni a Megrendelő hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja a Megrendelőt.
- (2) A Szolgáltató a Megrendelő adatait harmadik személynek csak a Megrendelő hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.
- (4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz a Megrendelő tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez a Megrendelő előzetesen hozzájárult. A

hozzájárulást a Megrendelő bármikor visszavonhatja. A már meglévő hozzájárulás esetén a Szolgáltató a hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha a Megrendelő elektronikus elérhetőségi adatait a Szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy a Megrendelő részére a közvetlen üzletszerzés módszerével - így különösen postai úton vagy email címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz a Megrendelő előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. A Megrendelő kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a Szolgáltató a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény és a Grtv. rendelkezései szerint jár el.

10. A szerződés módosításának és megszűnésének esetei

(1) A szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

(2) A szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A Szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben a Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a Szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.

(3) A ráutaló magatartással kötött Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – a vonatkozó jogszabályokban meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Megrendelő kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Szerződés esetén a Megrendelő kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Szerződés esetén a Megrendelő kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához.

(4) A szóban és írásban kötött Szerződés esetén a Megrendelő tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet.

(5) Amennyiben a Megrendelő kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

(6) A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet a Megrendelő, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Megrendelő által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

(7) Amennyiben a szerződés módosítására díjmódosítás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.7 pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

10.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

10.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-et a Szerződésre is kiterjedően jogosult a jelen ÁSZF-ben vagy a Szerződésben írt feltételek fennállása esetén egyoldalúan módosítani.

(2) A Szolgáltató egyoldalúan módosítani köteles a szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján, amennyiben azt

- a.) a Szolgáltatóra és/vagy a Megrendelőre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) jogerős közigazgatási hatósági vagy jogerős bírósági határozat

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(3) A Szolgáltató egyoldalúan az alábbiak szerint módosíthatja díjait:

- a.) naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző naptári évre közzétett éves fogyasztói ár - index mértékével,
- b.) amennyiben a szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak a Megrendelőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig.

Az inflációs díjemelés mértéke havi díjak esetében tételenként számolandó.

A díjemelés Megrendelő által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

Közvetített szolgáltatások kifejezetten, de nem kizárólagosan a Szolgáltatás részeként biztosított licenkek, használati jogosultságok, internet határvédelmi kiegészítő szolgáltatások (DDoS, tűzfal, vírusvédelem), áramdíj.

(4) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja a szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek a Megrendelő jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:

- (i) díjemelés vagy díjcsökkentés,
- (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
- (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
- (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
- (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése,
- (vi) az olyan költség - a Szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

(5) A Szolgáltató a (3) és (4) bekezdésben írtakon kívül, valamint a Megrendelő is jogosult egyoldalúan módosítani a szerződést, ha arra a Szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

(6) A Szolgáltató az ÁSZF módosításról a hatálybalépését megelőzően a Megrendelőket az ÁSZF 3.1.7 pontjában foglaltak szerint értesíti.

(7) Amennyiben a módosítás a Megrendelő számára az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a Megrendelő az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Szerződést.

(8) A Szolgáltató külön nem értesíti a Megrendelőt abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, vagy a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, illetve, ha a módosítással kizárólag valamely díj csökken.

(9) Amennyiben a Szerződés módosításához a Megrendelő nyilatkozata is szükséges, azt a Megrendelő az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. A nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatás megszűnik, és helyette a Szolgáltató más szolgáltatás igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. A Megrendelő nyilatkozattételének elmulasztása a Szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban a Megrendelő megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az a Szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(10) Amennyiben a Megrendelő a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított Szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Szerződés az ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és a Megrendelő a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(11) A jelen pontban foglalt szabályoktól a felek a Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

10.1.2 DataCenteren belüli áthelyezés

(1) A Szolgáltató a DataCenter struktúra optimális kihasználásának biztosítása, bővítése vagy modernizálása érdekében jogosult a Megrendelő eszközeinek áthelyezését kezdeményezni.

(2) A Szolgáltató az áthelyezést egyeztetve a Megrendelővel.

10.2 A Megrendelő által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

10.2.1 Az átírás

(1) A Szerződés átírás útján módosítható, ha a Megrendelő személyében, a szolgáltatás helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy jogutódlás miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha a Megrendelő személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen amennyiben a Megrendelő gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság a Megrendelői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően az igénybe vett szolgáltatásokról kiállított számlát az új Megrendelő rendezzi, és annak megosztásáról a volt Megrendelőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az szolgáltatás helye is megváltozik (áthelyezés), az (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Amennyiben felszámolás alatt álló Megrendelő kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(8) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem az **ÁSZF 2. számú mellékletében**, vagy más módon meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek.

(9) Amennyiben a Megrendelő az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag-váltást is kezdeményez, amely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag-váltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

10.2.2 A Megrendelő által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása

(1) A Megrendelő az általa korábban megrendelt kiegészítő szolgáltatások módosítását az **ÁSZF 1. számú mellékletében** az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A bejelentésben a Megrendelőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató a módosítást Megrendelő bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 15 napon belül elvégzi. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben a Megrendelő új szolgáltatást rendel meg és annak nyújtása nem ütközik műszaki vagy logikai akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 15 napon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Megrendelőtől, aminek díjtartozása van, a Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást fogad el.

10.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

10.3.1 A határozatlan idejű szerződések megszüntetése

(1) A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően mondhatja fel.

(2) A határozatlan idejű Szerződés megszűnik:

a.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha a szolgáltatást a Szolgáltató a Megrendelő kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt leszerelte,

b.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(3) A Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 nap.

(4) Ha a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, és a Megrendelő a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A Szerződés felmondása nem mentesíti a Megrendelőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató méltányossági alapon visszakapcsolhatja a Megrendelő szolgáltatását abban az esetben, ha a díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele, hogy a Megrendelő díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs.

(6) A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben a Megrendelő a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

10.3.2 A határozott idejű szerződések megszüntetése

(1) A határozott időtartamú szerződés megszűnik

a.) a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (2) bekezdésben írottakra is,

b.) a Megrendelő szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,

c.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

d.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(2) A Szolgáltató a határozott időre szóló szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel.

10.3.3 Szolgáltatói felmondás a Megrendelő díjtartozása esetén

A Szolgáltató a Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben a Megrendelő az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés (fizetési felszólítás) elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

10.3.4 A Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása

Szolgáltató jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására, ha

- a.) a Megrendelő egy éven belül több mint 2 alkalommal fizetési késedelembe esik, és tartozását legalább 8 napos határidőt biztosító, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés (fizetési felszólítás) ellenére sem rendezi,
- b.) a Megrendelő felróhatóan kárt okoz a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai tulajdonában vagy használatában lévő hírközlő és/vagy IT hálózatban, illetve berendezésében,
- c.) a Megrendelő a DataCenterben elhelyezett hírközlési és/vagy IT berendezése nem felel meg a Felek által egyeztetett és a Szerződés mellékletében rögzített berendezéseknek és/vagy ezen berendezéseket nem szerződésszerűen üzemelteti.
- d.) a Megrendelő által saját berendezésein végzett karbantartási, üzemeltetési munkák során a Megrendelő képviselői veszélyeztetik vagy szolgáltatás kiesést okozva, lehetetlenné teszik a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai berendezéseinek működését.
- e.) a Megrendelő a Szolgáltatót vagy annak alvállalkozóját karbantartási, felújítási, ellenőrzési munkájában 48 óránál hosszabb időtartamban zavarja vagy akadályozza,
- f.) a Megrendelő a Szolgáltató tudomása és/vagy beleegyezése nélkül a Szerződés tárgyát képező bérleményt albérletbe adja;
- g.) a Megrendelő a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépben szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal kárt okoz;
- h.) a Megrendelő a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépet elidegeníti, vagy azt egyéb módon megterheli, vagy albérletbe adja;
- i.) a Szolgáltatás 11.2 pontba ütköző nem rendeltetésszerű használata esetén;
- j.) a Megrendelő fizetésképtelenségét bíróság megállapította;
- k.) egy 45 napnál tovább fennálló Vis Major esemény következtében a Megrendelő nem teljesíti kötelezettségeit a Szolgáltató felé.

10.3.5 Eljárás a Szerződés Szolgáltató általi felmondása során

(1) A Szolgáltató a Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben a Szerződésben a Megrendelő hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Megrendelőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik a Megrendelő ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató a Megrendelőt a felmondásról egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényvel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(2) A Szerződés bármilyen felmondása csak akkor érvényes, ha eleget tesz az itt meghatározott kikötéseknek és feltételeknek, és azt az érintett Fél (Felek) felhatalmazott képviselője írásban teszi.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, akkor a Megrendelő tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

10.4 A Megrendelő általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

(1) A határozatlan idejű Szerződést a Megrendelő indokolás nélkül felmondhatja. A Szerződés Megrendelő általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a Szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 30 nap. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa a Megrendelőhöz kapcsolódóan nyilvántartott email címről küldve fogad el a Megrendelő jogainak védelme érdekében.

- (2) A Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.
- (3) Megrendelőnek jogában áll a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben:
- a.) Szolgáltató a Szerződésben meghatározott létesítési határidőhöz képest neki felróható okból 11 munkanapot meghaladó késedelembe esik;
 - b.) egy adott hónapban több mint öt (5) vagy annál több nem egymást követő, egyenként legalább tizenöt (15) percig tartó Szolgáltatás kiesés következik be,
 - c.) a Megrendelő több mint nyolc (8) egymást követő órán keresztül észleli a hűtési üzemszünetet egyetlen esemény következtében;
 - d.) a Megrendelő több mint két (2) órán keresztül áramszünetet észlel;
 - e.) az egy, vagy több hibából származó - összesített - hibaidőszakok időtartama bármely egymást követő 30 napon keresztül eléri a 48 órát;
 - f.) a Szerver Elhelyezés csomag összesített éves rendelkezésre állási mutatója 99,0% alá csökken;
 - g.) a Megrendelő által bérelt, Szolgáltató tulajdonában álló eszköz meghibásodása esetén Szolgáltató 5 munkanapon belül az eszköz javításának vagy cseréjének megkezdéséről – Megrendelő felszólítása ellenére sem – gondoskodott;
 - h.) a Szolgáltató fizetéseképtelenségét bíróság megállapította;
 - i.) egy 45 napnál tovább fennálló Vis Major esemény következtében a Szolgáltató nem teljesíti kötelezettségeit a Megrendelő felé.
- (4) A Szerződés bármilyen felmondása csak akkor érvényes, ha eleget tesz az itt meghatározott kikötéseknek és feltételeknek, és azt az érintett Fél (Felek) felhatalmazott képviselője írásban teszi
- (5) A felmondásnak tartalmaznia kell
- a.) a felmondás indokát, valamint
 - b.) ha a felmondás indoka a Szolgáltató szerződésszegése, akkor a Szolgáltató tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a Szerződés nem szűnik meg a Megrendelő felmondásával.

10.5 Egyéb szerződés megszűnési esetek és feltételeik

- (1) A szerződés, tekintet nélkül annak időtartamára, megszűnik:
- a.) a Megrendelő halálával, jogutód nélküli megszűnésével, kényszerörklésének elrendelésével,
 - b.) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
 - c.) a Felek közös megegyezésével,
 - e.) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Megrendelő érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének időpontjában.
- (2) A Szolgáltató jogosult a Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Megrendelő a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.

10.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

10.6.1 Általános rendelkezések

- (1) Ha az igénylő az szolgáltatás létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy a Szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.
- (2) A Szolgáltató a Szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza a Megrendelő részére.
- (3) Az Előfizető halála miatt megszünt szerződés vonatkozásában a Szolgáltató a tudomásszerzés (leszerelés) időpontjáig felmerült meg nem fizetett díjakat a törvényes örökösöktől követelheti.
- (4) Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése miatt megszünt szerződés vonatkozásában a Szolgáltató a tudomásszerzés (leszerelés) időpontjáig felmerült meg nem fizetett díjakat a felszámolási eljárásban követelheti.
- (5) A Szolgáltató a megszünt Szerződéshez rendelt azonosítókat (pl. felhasználónév@invitech.hu formájú email cím) a jogviszony megszűnését követő 3 hónapig nem rendeli más ügyfélhez.
- (6) A Szolgáltató a Megrendelő által használt, a Szolgáltatótól bérelt számítógépeket, virtuális gépet adatmentés nélkül törli, az azon tárolt adatok vagy a virtuális környezet visszaállítására a Megrendelő által elvégzett mentés hiányában nincs mód.

10.6.2 DataCenterben elhelyezett eszközök leszerelése

- (1) A Megrendelő a Szerződés megszűnését követő 5 munkanapon belül köteles a Szolgáltató DataCenterében elhelyezett eszközöket elszállítani, a helyet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, tisztán átadni.

(2) Amennyiben a szolgáltatás díjtarozás miatt korlátozás alatt áll, és az eszközön a Szolgáltatónak a 7.1.9 pont szerint zálogjoga keletkezett, a Szolgáltató a Szerződés megszűnését követően jogosult a (3) pont szerinti eljárást elvégezni és a zálogjogát érvényesíteni.

(3) Amennyiben a Megrendelő az eszközt nem szállítja el, a Szolgáltató értesíti Megrendelőt és további 5 munkanapos határidőt tűz ki. A rendelkezésre álló időtartam eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal megkísérli az eszközt leállítani (power gomb) az adatvesztés elkerülése érdekében. Amennyiben ez nem sikerül, jogosult a tápellátást megszakítani. Ezt követően az eszközt a szervertermen kívüli raktárban helyezi el.

11. A Megrendelőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Megrendelő a Szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni.

(2) Megrendelő köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(3) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az szolgáltatás létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

11.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) A Megrendelő köteles a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.

(2) A Megrendelő berendezéseit a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. A Megrendelő köteles ezt lehetővé tenni.

(3) Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül a Megrendelőt egyéb költség nem terheli.

(4) Amennyiben a Megrendelő a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja a Megrendelőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben a Megrendelő a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(5) Megrendelő az Internet nemzetközi számítógépes használata során köteles betartani a hálózati viselkedés általános etikai szabályait. A szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata szigorúan tilos, és az a szolgáltatás korlátozását vagy a Szerződés azonnali hatályú felmondását vonhatja maga után.

(6) A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Megrendelő által az Internet hálózaton terjesztett anyagokért, azok tartalmáért kizárólag a Megrendelő felel. Az Internet szolgáltatás igénybevétele kapcsán az egyes Internet oldalakon megjelenő és a Megrendelő által esetlegesen aktivált számítógépes vírusok által a Megrendelő eszközeiben okozott károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Szolgáltató jogosult a Megrendelő nyilvános webtárhelyén elhelyezett anyagok felülvizsgálatára és a jelen pont rendelkezéseit sértő anyagok azonnali eltávolítására.

(7) Amennyiben a nem rendeltetésszerű használat során bűncselekmény gyanúja merül fel, a Szolgáltató azt bejelenti az illetékes hatóságnak, és együttműködik az illetékes hatóságokkal a vonatkozó eljárások lefolytatása során.

(8) A Megrendelő köteles az internet szolgáltatást jogszabályba nem ütköző célokra használni, és csak legális szoftvereket alkalmazni a szolgáltatás igénybevételekor.

(9) Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen, de nem kizárólagosan az alábbi magatartások tanúsítása:

a.) Illegális felhasználás: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), melynek tartalma jogszabályt sért. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése a Megrendelő web-helyéről.

b.) Kiskorúaknak okozott sérelem: Tilos a szolgáltatás felhasználásával olyan tartalmat tárolni, továbbítani, bármely módon felhasználni, amely kiskorúak testi, szellemi, erkölcsi sérelmét eredményezi, vagy arra alkalmas, ideértve különösen a gyermek pornográfiát.

c.) Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése: Tilos a szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

d.) Jogosulatlan hozzáférés: Tilos a Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő jogosulatlan és/vagy jogszerűtlen hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére történő felhasználása. Tilos továbbá a Szolgáltató vagy más személy, számítógép, szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

e.) Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi vagy eredményezheti, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

f.) Személyes adat gyűjtése: Tilos a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele harmadik fél személyes adatainak jogellenes gyűjtésére vagy annak megkísérlésére.

g.) Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen, más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. A Megrendelő felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. A Megrendelő semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. A Megrendelő semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Megrendelő mások Internet hozzáférésehez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. A Megrendelő tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti a Megrendelőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

h.) Tilos vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése.

i.) Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózatok biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik az illetékes hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló vagy hálózati szondázó programok stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

11.3 A végberendezéssel, vagy a Megrendelőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az eszközök csatlakoztatásának részletes feltételeit az ÁSZF 4.3 pontja tartalmazza.

(2) Amennyiben a Szerződés megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés (pl. bérelt szerver, telefonkészülék, mobilkészülék, router, kültéri és beltéri egységek, kábelezés) leszerelése válik szükségessé, a Megrendelő köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(3) A Megrendelővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését.

(4) Amennyiben a Megrendelő e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az igazolt kárát a Megrendelőre hárítani.

11.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

(1) A Megrendelő az szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy

emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül a Megrendelő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét a természetes személy Megrendelő személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat, vállalkozói igazolvány), az üzleti/intézményi Megrendelő alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben üzleti/intézményi Megrendelő esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem a Megrendelő személyében is bekövetkező változás, amely átírásnak minősül, ezért a Megrendelőnek átírási díjat kell fizetnie.

(4) Üzleti/intézményi Megrendelő az adatai változását írásban jelenti be.

12. ÁSZF módosítások jegyzéke a hatályba lépés dátuma szerint

Hatályba lépés dátuma: 2018.05.25.

- a.) Törzsszöveg 1.2 pontjában feltüntetésre kerül az ügyfélszolgálat külföldről is elérhető új telefonszámával.
- b.) Törzsszöveg 1.6 pontjában a jogszabályok felsorolásában feltüntetésre kerül a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (GDPR).
- c.) Törzsszöveg 7.1.9 pontjából törlésre kerül a részben kiegyenlített számla arányosítására vonatkozó rendelkezés.
- d.) Törzsszöveg 9. fejezete pontosításra kerül a GDPR alapján az alábbiak szerint:
 - da.) Törzsszöveg 9.1.1 pontja kiegészül a személyes adatok kezelésére vonatkozó speciális rendelkezésekkel,
 - db.) Törzsszöveg 9.1.1 pontja kiegészül a Szolgáltató által kezelt adatok felsorolásával az adatkezelés céljának, jogcímének és időtartamának feltüntetésével,
 - dc.) Az ÁSZF a Törzsszöveg 9.1.3 pontjában kiegészül az adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezésekkel,
 - dd.) Törzsszöveg 9.2.1 pontjában pontosításra kerülnek a Megrendelő (érintett) személyes adatainak kezelésére vonatkozó rendelkezések,
 - de.) Törzsszöveg 9.2.1 (7) bekezdésben módosul a Szolgáltató adatvédelmi tisztségviselőjének személye és elérhetőségei.
- e.) ÁSZF 2.számú melléklet 2.1 pontjában a számlamásolat kiállításához kapcsolódó díj megváltozik. Az e-számla újraküldése díjmentes, a papír alapú számlamásolat díja 3500 Ft+áfa.

Hatályba lépés dátuma: 2018.02.26.

- a.) Törzsszöveg 10.1.1 (3) pontja kiegészül a közvetített szolgáltatások rövid felsorolásával.
- b.) Törzsszöveg 10.6.1 pontban pontosításra kerülnek a Megrendelő halála, jogutód nélküli megszűnése vagy kényszerű törlesztésének elrendelése esetén érvényes rendelkezések.
- c.) 1. sz. melléklet 3.6 pontjában kiegészül a tűzfal kiegészítő szolgáltatás leírásával.

Hatályba lépés dátuma: 2017.11.22.

- a.) Törzsszöveg 3.1.5.5 pontjában a kártérítési szabályok pontosítása.
- b.) Törzsszöveg 10.3.3 pontja kiegészül a fizetési felszólítás kiküldésének módja az elektronikus úton történő értesítés szabályaival.
- c.) 1. sz. melléklet 1.2 pontja kiegészül az „Invitech DC10-III” elnevezésű, Tier3 minősítésű adatközponti géptermekek leírásával és adataival.
- d.) 1 sz. melléklet 5.1.6 pontja kiegészül az adatközpontban az erősáramú betáplálás egyoldali megszakításával járó megfelelőségi vizsgálat (audit) leírásával.
- e.) 2. sz. melléklet 2.1 pontjában a felszólítási eljárás megindításának díja csak a díjtarozással érintett számla esetében kerül felszámításra.

Hatályba lépés dátuma: 2017.06.25.

- a.) Törzsszöveg 4.2 pontja kiegészül a szolgáltatás-nyújtási képességet csökkentő, egyidejűleg több előfizetőt érintő üzemzavar (súlyos incidens) elhárítására tett intézkedésről szóló tájékoztatással.
- b.) Törzsszöveg 5.1.2 pontjában pontosításra kerül a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés (karbantartás) leírása, valamint kiegészül a változás és a kiadás tevékenységek leírásával.
- c.) Törzsszöveg 7.4.1 pontjában pontosításra kerül a Megrendelőt megillető kötbér megfizetésének módja.

d.) 1. sz. melléklet a 3.5 pontban kiegészül a Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás leírásával.

Hatályba lépés dátuma: 2017.05.05.

- a.) Törzsszöveg 2.5 pont (6) bekezdésében rögzítésre került a szolgáltatás létesítésének Megrendelő érdekkörében felmerülő bármely ok miatt történő akadályoztatása esetén érvényes szabály
- b.) Törzsszöveg 2.7 pontjában pontosításra kerültek a szolgáltatás aktiváláshoz szükséges szabályai
- c.) Törzsszöveg 7.1.9 pontjában bevezetésre kerül a Megrendelő díjtarozása esetén alkalmazott felszólítási eljárás megindításának a 2. sz. mellékletben meghatározott egyszeri díja.
- d.) 1. sz. melléklet 3.3 pontjában pontosításra került az operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés kiegészítő szolgáltatás általános üzemeltetési feladatainak felsorolása. Az alapfeladatok közül kikerült a log feldolgozás és azonnali beavatkozás, valamint a szükség esetén történő verzióváltás.
- e.) 1. sz. melléklet 5.4 pontjában módosult az operációs rendszer és alkalmazás üzemeltetésre alkalmazott válaszdíjak, hibaelhárítási idők táblázata.

Hatályba lépés dátuma: 2017.03.01.

1. sz. melléklet 2.3.1.1 pontja kiegészül a VMware alapú virtuális szervertípusokhoz tartozó maximális szerverkapacitás meghatározásaival.

Hatályba lépés dátuma: 2016.12.16.

- a.) Törzsszöveg 2.6 pontjában pontosításra kerültek a DataCenterbe, ill. a Konzolhelyiségbe való belépés előzetes bejelentésére vonatkozó meghatározások.
- b.) 1. sz. melléklet 2.3.4 pontjában pontosításra került a szerver virtualizáció szolgáltatáshoz tartozó jogosultsági szintek felsorolása.

Hatályba lépés dátuma: 2016.09.08.

A Szolgáltató Datacenter infrastruktúrájának elnevezései az alábbiak szerint megváltoznak:

- (i) Invitel DataCenter Premium: Invitech DC10 Premium
- (ii) Invitel DataCenter Standard: Invitech DC10 Standard
- (iii) Invitel DataCenter Professional: Invitech DC14

Az egyes helyszínekre vonatkozó feltételeket, díjakat az átnevezés nem érinti.

Hatályba lépés dátuma: 2016.09.01.

- a.) Törzsszöveg 1.1 pontjában javításra került a Szolgáltató adószáma.
- b.) Törzsszöveg 7.1.9 (3) bekezdése kiegészül a külföldi pénznemben kiállított számlák esetén a forintban megállapított díjak átváltási szabályával.
- c.) Törzsszöveg 7.1.9 (4) bekezdésében pontosításra került a behajtási költségátalányra vonatkozó rendelkezés.
- d.) 1. sz. melléklet 2.3.4 pontja (Operációs rendszer típusok) kiegészül az „OVA/OVF” választható opcióval.
- e.) 1. sz. melléklet a 2.1.2.3 és 2.3.3 pontokban kiegészül az internet csatlakozásra vonatkozó sávszélesség garancia definíciójával.

Hatályba lépés dátuma: 2016.07.01.

- a.) Törzsszöveg Előzmények fejezete rögzíti, hogy az Invitech Megoldások Zrt., mint az INVITEL Távközlési Zrt. jogutóda 2016. július 1. napjától az Invitel Cégcsoport tagjaként változatlan feltételekkel folytatja tovább a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződéses jogviszonyokat és nyújtja tovább az egyedi szolgáltatási vagy vállalkozási szerződések tárgyát képező informatikai és egyéb szolgáltatásokat.
- b.) Az ÁSZF kiegészül az „Adatrögzítés az Előfizető számlakezelő rendszerében” kiegészítő szolgáltatás leírásával és díjával.

Hatályba lépés dátuma: 2016.06.22.

- a.) Törzsszöveg 2.6 pontban törlésre kerül a virtuális hozzáférés időkerete.
- b.) 1. sz. melléklet 2.3.1 pontban módosult a virtuális szerver szolgáltatás megrendelésének feltételei. A csomag alapú megrendelést felváltotta a kapacitás alapú megrendelési mód. A meglévő lezárt csomagok változatlan feltételekkel vehetők igénybe.

c.) 1. sz. melléklet 2.3.4 pontban frissítésre került a választható operációs rendszerek listája.