



Általános Szerződési Feltételek (Alapszerződés)

A NETFÓRUM Üzletviteli Tanácsadó és Szolgáltató Kft. feltételei az általa biztosított és az ezzel együtt érvényben lévő Egyedi Megrendelői Szerződésben meghatározott szolgáltatásokra vonatkozóan. Amennyiben az EMSZ és jelen ÁSZF tartalma eltér egymástól, úgy az érvényben lévő EMSZ tartalma a mérvadó.

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változatáról felvilágosítást a 06-1-467-2140 ügyfélszolgálati telefonszámon vagy az ugyfelszolgalat@netforum.hu e-mail címen lehet kérni.

Jelen ÁSZF hatályba lépésének kelte: 2012. július 1.

1. Az Alapszerződés alanyai

Az Alapszerződés kiterjed a NETFÓRUM Kft., mint Szolgáltatóra, másrésztől az Egyedi Szerződést vagy Megrendelőlapot vagy Igénylőlapot (Szerződés / Megrendelőlap / Igénylőlap, továbbiakban: Egyedi Megrendelői Szerződés, vagy EMSZ) aláíró, a Szolgáltatóst (Domain / DNS / Mail / Tárhely / Honlap / Asszisztencia / myBIZ csomagajánlatok /iEGO csomagajánlatok, továbbiakban: Szolgáltatás) igénybe vevő Megrendelőre.

Szolgáltató adatai

- Név: NETFÓRUM Kft.
- Cím: H-1034 Budapest, Bécsi út 102. C. ép. I. em. 2.
- Adószám: 12324275-2-41
- Cégjegyzék szám: 01-09-665874
- Bankszámlaszám: 10300002-10458337-49020011
- IBAN: HU39 1030 0002 1045 8337 4902 0011

1. DEFINÍCIÓK

Domain név: Alfajnumerikus karakterekből álló azonosító, amelyet a könnyebb megjegyezhetőség érdekében az internetes kommunikációhoz nélkülözhetetlen numerikus címek (IP cím) helyett használnak.

IP cím: Egy egyedi numerikus azonosító, amelyet az internetre csatlakoztatott számítógépek egymás azonosítására használnak.

Az IPv4 szerinti címek négy darab 0 és 255 közé eső, ponttal elválasztott decimális számból állnak (pl: 192.168.1.1), míg az IPv6-os címeket 8 darab hexadecimális számból, amelyeket kettőspontok választanak el egymástól.(pl. fa20:10:11:23:2f5:fa01:125b:ef)

DNS (domain name system): Az IP-címek betűkkel jelölt változata, amely azt a célt szolgálja, hogy az adott weblapnak helyet adó számítógép feltalálási címe (IP címe) definiált legyen. A könnyen megjegyezhető domain név és a nehezen megjegyezhető internetes cím (IP cím) összerendelését végzi.

E-mail (elektronikus levél): A levél feladójának számítógépéről az interneten át a címzett számítógépére továbbított szöveges üzenet.

Levelezo.hu: Szolgáltató által biztosított, regisztrációhoz kötött webes e-mail szolgáltatás.



E-mail cím: Az elektronikus levelek kézbesítési információit tartalmazó leírása. Egy e-mail cím a felhasználónév, a '@' karakterből és a címzett levelezését biztosító levelezőszerver domainnevéből áll.

Levelező-lista.hu: Szolgáltató által biztosított, ingyenes, regisztrációhoz kötött levelező-lista szolgáltatás.

Honlap: Az interneten önálló elérési címmel rendelkező hipermédiás dokumentumok, amelyek pókhálószerűen fonódnak egymásba. Adott felhasználók, vagy számítógépek olyan lehetséges kiindulási lapjai, ahol az üzemeltetők által elérhetővé tett, strukturáltan rendszerezett információk mellett általában más honlapokra való eljutás lehetősége is biztosított.

FTP (File Transfer Protocol) állományátviteli protokoll: Digitális állományoknak (adattípusok, képek, videók, stb.) két, internetre kapcsolódó számítógép közötti, felhasználó által indított gyors másolására szolgáló, szabványos, könnyen alkalmazható kliens/szerver elven működő eljárás.

Tárhely: A Szolgáltató szerverének az a része, ahol a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatások (pl. honlap, e-mail postafiók) tartalmának, digitális adatainak elhelyezése és elérhetővé tétele történik.

Tárhelykirály.hu: Szolgáltató által biztosított, ingyenes, regisztrációhoz kötött tárhely szolgáltatás.

MODULARYS: Szolgáltató moduláris portálépítő keretrendszere, amely személyes-, üzleti- és egyedi felhasználói igények széleskörű kielégítésére alkalmas.

Alkalmazás-szolgáltatás (ASP): A Szolgáltató által fejlesztett MODULARYS keretrendszerben megvalósított, Szolgáltató szerver infrastruktúráján futtatott, - Megrendelő számára interneten keresztül, megosztott hozzáféréssel rendelkezésre bocsátott- alkalmazásokból egyedi igények alapján felépített honlapokra, üzleti portálokra vonatkozó üzleti modell. Legfőbb előnye, hogy így a létrehozott portált alkotó alkalmazásokat nem kell megvásárolni, hanem azok a megkötött EMSZ idejére alacsony bérleti díjjal, bérleti konstrukcióban használhatók. A szerződés időtartama alatt képződő mindennemű adat a Megrendelő tulajdonát képezi.

Asszisztencia: A Szerződés ideje alatt, a megrendelt időkeret erejéig, tetszőleges időközönként, külön megrendelési kötelem nélkül, azonnal igénybe vehető programozói-, hálózati-, üzemeltetői-, IT tanácsadói, adatfelviteli és egyéb kompetenciák igénybevételét kínáló szolgáltatás.

myBIZ.hu csomagok: Szolgáltató által, különböző üzleti megrendelői igényekre szabott, kedvezményes díjazással kínált internetes szolgáltatás-csoportok. Szolgáltató a csomagok három csoportját kínálja, ezek: „myBIZ element”, „myBIZ medium” és a „myBIZ maximus” termékvonalak.

iEGO.hu csomagok: Szolgáltató által, különböző magán megrendelői igényekre szabott, kedvezményes díjazással kínált internetes szolgáltatás-csoportok. Szolgáltató a csomagok három csoportját kínálja, ezek: „iEGO element”, „iEGO community” és a „iEGO progress” termékvonalak.

Ügyfel-kapu.hu: Szolgáltató által, Szolgáltató ügyfelei részére fenntartott internetes szolgáltatás, amely lehetőséget kínál szolgáltatások megrendelésére, online fizetésre, számlaegyenleg ellenőrzésre, rendelésmódosításra, szolgáltatás lemondásra. Ugyancsak hozzáférést biztosít az ügyfelek számára az egyedi szerződések, megrendelések, számlák másolataihoz, ügyféladat változások átvezetéséhez, továbbá hibabejelentéshez, reklamáció észrevétel feladásához.

Képviselő: Az egyedi szerződésben Megrendelő által felhatalmazott személy, aki a szolgáltatással kapcsolatban Szolgáltató és Megrendelő közti kapcsolattartást biztosítja.

Ügyintéző: A Megrendelő azon munkatársa, aki jogosult igénybe venni az Ügyfélszolgálatot. Jogosultságának mértéke az EMSZ kiegészítő mellékletét képező felhasználói adatlapon vagy a Képviselő által, telefonon keresztül határozható meg vagy módosítható.



Ügyfélszám: Megrendelőt egyértelműen azonosító információ (szám), amelyet Szolgáltató határoz meg és amelyet a szerződéskötés folyamán Megrendelő tudomására hoz.

Ügyszám: Minden esetben, amikor Megrendelő Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordul, Szolgáltató az adott ügy egyedi azonosítására alkalmas számot keletkeztet, amit Megrendelő ügyének kezelése során, Megrendelővel folytatott kommunikációjában folyamatosan szerepeltet.

Ügyfélnapló: Szolgáltató Megrendelő minden rendeléséről, ügyfélszolgálati kezdeményezéséről, továbbá minden, Szolgáltató által kezdeményezett kommunikációról (pl. karbantartási értesítő, díjbekérő, számla megküldés, fizetési emlékeztető, ÁSZF módosítás, stb.) ügyszámmal azonosított bejegyzést készít, amely bejegyzéseket Megrendelő ügyfélszámával rendel össze, tart nyilván. Ezek az információk Szolgáltató ugyfel-kapu.hu rendszerében a megfelelő jogosultságok birtokában folyamatosan elérhetők, ügyszám alapján kereshetők.

Proforma számla: Szolgáltató Megrendelő rendeléseiről, esedékessé váló díjfizetési kötelezettségeiről fizetési értesítőt, díjbekérőt állít ki, melyet Megrendelőnek email-ben megküld, illetve online ügyfélszolgálatában Megrendelő ügyfélnaplójába felvezet.

1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltató az alábbi pontokban részletezett alap- és kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja (továbbiakban szolgáltatások), illetve ezekből díjsomagokat állíthat össze.

2.1. Alapszolgáltatások

a. domain név regisztrációs / átregisztrációs és fenntartási szolgáltatás

Szolgáltató vállalja a magyar felső szintű közdomainek alá domain nevek bejegyzését, illetve nemzetközi felső szintű közdomainek alá domain nevek partnerei általi bejegyeztetését. A regisztrációs szolgáltatások mindegyikénél Szolgáltató biztosítja a domain nevekhez szükséges névszervereket amennyiben Megrendelő azt másként nem kéri.

b. DNS szolgáltatás

Szolgáltató névszervereket biztosít Megrendelő számára.

c. email postafiók

Szolgáltató tárterületet biztosít levelező szerverén Megrendelő elektronikus levelei számára. A beérkező levelekre Szolgáltató vírus és spam ellenőrzést végez. Az Interneten keresztül a postafiókok az alábbi módon érhetőek el: POP3, IMAP, webmail (<http://www.levelezo.hu/>).

d. e-mail csoport

Szolgáltató biztosítja Megrendelő saját domain neve számára a domainhez tartozó összes lehetséges email cím állíthatóságát (engedélyezés/tiltás) és továbbítását más email címekre illetve postafiókokba.

e. email levelező-lista

Az email levelezési lista révén annak tagjai egy információs közösséget alkotnak. Ha bármelyik tag ír a lista email címére, minden levelezőlista-tag megkapja a levelét. Szolgáltató levelező szerverén biztosítja a lista működését és webes adminisztrációs felületet biztosít Megrendelő számára.



f. ftp tárhely

Szolgáltató tárterületet biztosít egy Megrendelő számára hozzáférhető FTP szerveren, a EMSZ-ben meghatározott tároló kapacitás erejéig, szolgáltatás teljes időtartama alatt.

g. statikus webtárhely

Az ftp tárhely szolgáltatáson felül a Megrendelő által meghatározott könyvtárakhoz Szolgáltató web böngészőn keresztüli elérést biztosít HTTP protokollon keresztül.

A szolgáltatás része on-line web látogatottsági statisztika. (saját domain)

h. dinamikus webtárhely mysql adatbázis hozzáféréssel

Az ftp tárhely szolgáltatáson felül a Megrendelő által meghatározott könyvtárakhoz Szolgáltató web böngészőn keresztüli elérést biztosít HTTP protokollon keresztül, valamint PHP és CGI futtatási lehetőségek biztosításával dinamikus honlapok üzemeltetését lehetővé teszi.

A szolgáltatás része on-line web látogatottsági statisztika. (saját domain), MySQL adatbázis szerver hozzáférés nyújtása, egy a Megrendelő számára dedikált adatbázis hozzáféréssel.

i. MODULARYS portál

Szolgáltató saját keretrendszerében a Megrendelő igényei szerinti funkcionalitással, arculattal, struktúrával épített, dinamikus portálmegoldás, amelyet Szolgáltató alkalmazás-szolgáltatási (ASP) modellben kínál Megrendelő számára.

Szolgáltató a szolgáltatások igénybevételéről, beállításával kapcsolatban tájékoztatást nyújt ügyfélszolgálatán és honlapján keresztül.

2.2.Szolgáltatáscsomagok

2.2.1 Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az alapszolgáltatásokból és esetleges kiegészítő szolgáltatásokból díjcsomagokat képezzen. A díjcsomagok változásaival kapcsolatos információk Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint honlapján közzéteszi.

2.2.2 Aktuálisan meghirdetett szolgáltatáscsomagok

a. TÁRHELYKIRÁLY! plusz

A csomag tartalma: - saját domain (1 db/.hu);
- DNS szolgáltatás (DNS1/DNS2)
- 1 db tarhelykiraly.hu-s email postafiók (0,5 GB)

b. TÁRHELYKIRÁLY! extra

A csomag tartalma: - saját domain (1 db/.hu);
- DNS szolgáltatás (DNS1/DNS2)
- 5 db saját domain email csoport (0,5 GB)

c. iEGO basic

A csomag tartalma: - rendszer aldomain (aldomain.iego.hu);
- email postafiók (aldomain@iego.hu/0,5 GB)
- ftp tárhely (1 GB)

+ iEGO basic MODULARYS portál:

- Központi fájlkezelő
- Tartalom szerkesztés
- Portál menürendszer kezelés
- META tag editor
- Dinamikus struktúra kezelés



- Rendszer által tartalmazott design kiválasztás (1db)
- Videólejátszó
- Szavazógép
- Névnap modul

d. iEGO community

- A csomag tartalma: - saját domain (.hu);
- saját domain email csoport (5 db/0,5 GB)
- ftp tárhely (1 GB)
- + iEGO community MODULARYS portál:
- Központi fájlkezelő
 - Tartalom szerkesztés
 - Portál menürendszer kezelés
 - META tag editor
 - Dinamikus struktúra kezelés
 - Rendszer által tartalmazott design kiválasztás (1db)
 - Videó lejátszó
 - Képgaléria
 - Időjárás modul
 - Szavazógép
 - Névnap modul
 - Megosztás modul
 - Facebook „like” + közösségi modul

e. iEGO premium

- A csomag tartalma: - saját domain (.hu);
- saját domain email csoport (20 db/0,5 GB)
- ftp tárhely (1 GB)
- + iEGO premium MODULARYS portál:
- Központi fájlkezelő
 - Tartalom szerkesztés
 - Portál menürendszer kezelés
 - META tag editor
 - Dinamikus struktúra kezelés
 - Egyedi design feltöltés (1db)
 - Videó lejátszó
 - Képgaléria
 - Fórum modul
 - Felhasználói regisztráció és felhasználó kezelés
 - Kereső modul
 - Kvíz modul
 - Dinamikus űrlapkezelés
 - Időjárás modul
 - Szavazógép
 - Névnap modul
 - Megosztás modul
 - Facebook „like” + közösségi modul

f. myBIZ element

- A csomag tartalma:
- saját .hu Domain regisztráció
 - tárhely (1 GB)
 - email cím (korlátlan)
- Modularys modulok:
- Központi fájlkezelő



- Tartalom szerkesztő
- Menürendszer kezelő
- META tag editor
- Dinamikus struktúra kezelés
- Egyedi design feltöltés (a design feltöltés csak hozott design-ra érvényes a csomagáron belül)
- Videó lejátszó/galéria
- Képgaléria
- Hírlevél modul
- Dinamikus Űrlap kezelés
- Kereső modul
- Partnerek modul

g. myBIZ medium

A csomag tartalma:

- saját .hu Domain regisztráció
 - tárhely (2 GB)
 - email cím (korlátlan)
- Modularys modulok:

- Központi fájlkezelő
- Tartalom szerkesztő
- Menürendszer kezelő
- META tag editor
- Dinamikus struktúra kezelés
- Egyedi design feltöltés (a design feltöltés csak hozott design-ra érvényes a csomagáron belül)
- Videó lejátszó/galéria
- Képgaléria
- Hírlevél modul
- Dinamikus Űrlap kezelés
- Kereső modul
- Partnerek modul
- Felhasználó kezelés
- Fórum/Üzenőfal
- Szavazógép
- Kvíz/Teszt

h. myBIZ maximus

A csomag tartalma:

- saját .hu Domain regisztráció
 - tárhely (3 GB)
 - email cím (korlátlan)
- Modularys modulok:

- Központi fájlkezelő
- Tartalom szerkesztő
- Menürendszer kezelő
- META tag editor
- Dinamikus struktúra kezelés
- Egyedi design feltöltés (a design feltöltés csak hozott design-ra érvényes a csomagáron belül)
- Videó lejátszó/galéria
- Képgaléria
- Hírlevél modul
- Dinamikus Űrlap kezelés
- Kereső modul
- Partnerek modul
- Felhasználó kezelés
- Fórum/Üzenőfal
- Szavazógép
- Kvíz/Teszt
- Webshop (online fizetéssel)



2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A Szolgáltató a megrendelői igények fogadására, hibabejelentések intézésére, számlaügyintézésre, panaszok kivizsgálására, szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásra ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségei az alábbiak:

- Interneten: <http://netforum.ugyfel-kapu.hu>
[Elérhető: HKSZCSPSZV, 0-24]
- Telefonon: + 36-1-467-2140
[Elérhető: HKSZCSP, 9:00-17:00]
- Személyesen: H-1034 Budapest, Bécsi út 102. C. ép. I. em. 2.
[Nyitva: HKSZCSP, 9:00-17:00]
- E-mailben: ugyfelszolgalat@netforum.hu
[1 munkanapon belüli reakcióidővel]

Az Ügyfélszolgálat igénybevételének feltétele

Szolgáltató ügyfélszolgálatán ügyintézésre Szolgáltató érvényes ügyfél-számmal rendelkező ügyfelei jogosultak. Szolgáltató ügyfélszolgálatán

Azonosításra szolgáló adatok köre:

- Interneten: szerződéskötéskor megadott email cím és regisztrációs jelszó egyidejű megadása;
- Telefonon: szerződéskötéskor Szolgáltató által meghatározott ügyfél-azonosító és Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa által feltett kérdéseire a szerződésben szerepeltetett specifikus ügyféladat megadása;
- Személyesen: ügyfélszám és a Megrendelő képviselőjét ellátó személy személyazonosítása, nem aláíró személy esetén a felsoroltakon túl a személy hivatalos meghatalmazása.
- E-mailben: az ügyfélszám megadása és az EMSZ-ben rögzített ügyfél e-mail cím használata.

Ügyszám:

Szolgáltató minden, a Megrendelő által kezdeményezett ügyfélszolgálati esetet ügyszámmal lát el, amire hivatkozva az ügymenet során bejegyzést készít Megrendelő ügyfélnaplójába, ezzel biztosítva az ügymenet folyamatos követhetőségét, illetőleg annak későbbi, mindkét fél általi visszakereshetőségét.

3.1. Internetes ügyintézés

3.1.1 A Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatának igénybevételéhez Megrendelőnek (internetes megrendelés esetén a megrendelés elküldésével egyidejűleg) regisztrálnia kell a Szolgáltató honlapján keresztül on-line űrlap(ok) kitöltésével.

Regisztráció meglévő szerződéssel rendelkező ügyfelek részére:

Megrendelőnek az internetes ügyfélszolgálatra való regisztrációhoz kizárólag ügyfélszámának megadására van szükség, amit követően Szolgáltató rendszere egy automatikus levelet küld a Megrendelő által használt és a Szerződés kötésekor megadott email címére, a további lépésekre vonatkozó információkkal és a regisztráció aktiválásához tartozó linkkel, amely lekattintásával a regisztráció befejeződött.

Regisztráció Online megrendeléssel egyidejűleg:

3.1.2 A Megrendelő a regisztráció folyamán köteles nyilatkozni, hogy a szolgáltatást egyéni- vagy üzleti/intézményi megrendelőként kívánja igénybe venni

3.1.3 Megrendelő az alábbi adatokat köteles megadni a Szolgáltatónak a regisztrációkor:

- I. Egyéni Megrendelés esetén
 - a. a Megrendelő nevét,
 - b. postázási és számlázási címét,



- c. a Megrendelő személyi igazolvány, vagy útlevél számát.
- II. Üzleti/intézményi Megrendelő esetén
 - a. Megrendelő cégszerű megnevezését,
 - b. Megrendelő székhelyét és postázási címét,
 - c. Megrendelő adószámát.
- III. Mindkét megrendelői kategória esetén tartalmaznia kell:
 - a. kapcsolattartó nevét, email címét, telefonszámát,
 - b. kívánt belépési jelszót.

3.1.4 Megrendelő köteles a valóságnak megfelelő adatok megadására, amelyek valóságtartalmáért teljes felelősséggel tartozik.

3.1.5 A regisztráció folyamán jelen ÁSZF szövege elfogadásra kerül, a regisztráció csak így fejezhető be.

3.1.6 A regisztráció része, hogy Szolgáltató megbizonyosodik az Megrendelő által megadott kapcsolattartó email cím működőképességéről és arról, hogy az email cím valóban a Megrendelőhöz tartozik. E célból Szolgáltató egy megerősítő email üzenetet küld ki a kapcsolattartó email címére, egy a Megrendelőhöz rendelt egyedi hivatkozással ellátva. Ha Megrendelő a hivatkozás kattintásával nem erősíti meg a regisztrációt 48 órán belül, akkor a megkezdett regisztráció érvénytelenné válik és a megadott adatok törlésre kerülnek. A regisztráció akkor teljes és befejezett ha a megerősítés megtörténik.

3.1.7 Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy regisztrációkat indoklás nélkül visszautasítson, vagy bármikor visszavonjon, különösképp valótlan vagy hiányos adatok megadása, vagy a Szolgáltató és más Megrendelő bizalmával történő, vagy bármilyen más visszaélés esetén.

3.1.8 Szolgáltató nyomatékosan ajánlja, hogy a Megrendelők rendszeresen módosítsák jelszavukat és azt senkinek ne adják ki, mások által hozzáférhető helyen ne tárolják. A jelszó elvesztéséből eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.1.9 Megrendelőt a belépési azonosító (email cím) és jelszó titkos és biztonságos kezelésével kapcsolatosan kizárólagos felelősség terheli. Megrendelő ezen adatait nem adhatja ki harmadik félnek, és nem használhatja más azonosítóját, jelszavát ill. nem kísérelheti meg más hozzáféréseinek használatát. Megrendelőt teljes körű felelősség terheli az azonosító és jelszó párossal ill. azon keresztül történő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban. Megrendelő vállalja, hogy haladéktalanul értesíti Szolgáltatót adatainak bármilyen illetéktelen felhasználásáról illetve a biztonság egyéb módon való megsértéséről. Szolgáltató nem vonható felelősségre Megrendelő az azonosító és jelszó párosának illetéktelen felhasználásából eredő bármiféle kárért.

3.1.10 Az on-line ügyfélszolgálatra való belépés a regisztrációkor megadott email címmel és az aktuális jelszóval történik.

3.1.11 Megrendelő az on-line ügyfélszolgálaton keresztül lekérdezheti a megrendelt szolgáltatásokat, lemondhatja azokat, illetve új szolgáltatásokat rendelhet meg.

3.2 Telefonos ügyintézés

3.2.1 Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán való ügyintézésre Megrendelő képviselője illetve előzetesen kijelölt ügyintézője – előzetes adategyeztetést követően - egyaránt jogosult.

3.2.2 Telefonos ügyfélszolgálat igénybevételére vonatkozó adategyeztetés az ügyfélszám megadásából és Megrendelő nevében eljáró személy azonosításából, illetőleg az azonosított személy Szolgáltató munkatársa által végzett, intézni kívánt ügytípusra vonatkozó jogosultság-ellenőrzéséből tevődik össze.

3.2.3 Szolgáltató ügyfélszolgálatának telefonon keresztül történő megkeresése az alábbi lehetőségeket biztosítja Megrendelő számára:

- információ- és általános segítségnyújtás,
- reklamáció kezelése,



- tanácsadás végzése Szolgáltató bármely szolgáltatásával és szolgáltatás csomagjával kapcsolatban,

3.2.4 Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán nincs lehetőség szolgáltatások megrendelésére, igénybevett szolgáltatások lemondására, azok módosítására, ugyanakkor lehetőség van Megrendelő ezen szándékának előre jelzésére.

Szolgáltató Megrendelő ilyen irányú telefonos kérése alapján, rögzíti a Megrendelő nevében eljáró Képviselő vagy Ügyintéző adatait, a kért új megrendelés vagy meglévő megrendelés módosítására, lemondására vonatkozó kérést és ezt ügyszámmal ellátva elektronikus úton visszaigazolásra megküldi Megrendelő EMSZ-ben meghatározott email címére.

3.2.5. A telefonon történő új megrendelés iktatása, meglévő szolgáltatás módosítására, megszüntetésére vonatkozó kérés az elektronikusan vagy postai illetőleg faxon történő visszaigazolás Szolgáltatóhoz való beérkezésének napján lép hatályba.

3.3 Személyes ügyintézés

3.3.1 Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában történő személyes ügyintézésre Megrendelő képviselője illetve előzetesen kijelölt ügyintézője – előzetes adategyeztetést követően - egyaránt jogosult.

3.3.2 Ügyfélszolgálati iroda igénybevételére vonatkozó adategyeztetés az ügyfélszám megadásából és Megrendelő nevében eljáró személy azonosításából, illetőleg az azonosított személy Szolgáltató munkatársa által végzett, intézni kívánt ügytípusra vonatkozó jogosultság-ellenőrzéséből tevődik össze.

3.3.3 Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában minden ügytípusra kiterjedő ügyintézés kezdeményezhető, úgy, mint:

- információ- és általános segítségnyújtás,
- reklamáció kezelése,
- tanácsadás végzése Szolgáltató bármely szolgáltatásával és szolgáltatás csomagjával kapcsolatban,
- új szolgáltatások megrendelése
- meglévő szolgáltatások módosítása
- meglévő szolgáltatások lemondása
- díjbefizetés
- számlamásolat igénylése
- számlareklamáció
- díjtarozás-menedzselés

3.3.4 Szolgáltató ügyfélszolgálatot ellátó munkatársa Megrendelő által kezdeményezett ügy típusától függő, ügyszámmal azonosított dokumentumot készít, amit Megrendelő képviselője aláírásával hitelesít.

3.3.5 Szolgáltató gondoskodik a dokumentum ügyfélnaplóban való rögzítéséről. A keletkezett dokumentum hatálya, ha az ügyfél vagy a felek másként nem rendelkeznek, a létrehozás napja.

3.4 Ügyfélszolgálati email cím igénybe vétele

3.4.1 Szolgáltató ügyfélszolgálati email címére küldött elektronikus levéllel történő ügyintézésre Megrendelő képviselője illetve előzetesen kijelölt ügyintézője egyaránt jogosult.

3.4.2 Szolgáltató az ügyfélszolgálati email címére érkezett levelek feladójának jogosultságát az előzetesen rögzített –email címről való érkezés és a kötelezően feltüntetendő ügyfélszám alapján végzi. Előzetesen nem rögzített email címről történő megkeresés esetén Szolgáltató ügyfélszolgálati az adott ügyfél egy hivatalosan megadott email címére továbbítja a beérkező üzenetet, kérve annak megerősítését.

3.4.3 Az email szolgáltatás hibájára vonatkozó panasz, hibabejelentés esetén Szolgáltató az eljárási jogosultság ellenőrzését más módon (PI. megrendelő telefonos megkeresésével) végzi el.



10.1.6 Szolgáltató email ügyfélszolgálat a hét minden napján, 0-24 óra között igénybe vehető ügymenet kezdeményezésére. Szolgáltató az emailben történő megkeresés esetére, a megkereséstől számított 1 munkanapon belüli reakcióidőt biztosít.

4. EGYEDI MEGRENDELŐI SZERZŐDÉS

4.1. Az EMSZ megkötése

4.1.1 Az egyedi megrendelői szerződés megkötése történhet személyesen Szolgáltató -ügyfélszolgálati irodájában, -postai úton, illetőleg –telefaxon, vagy -interneten, az on-line ügyfélkapun keresztül történő megrendeléssel (ráutaló magatartással).

4.1.2 Az egyedi megrendelői szerződés on-line (internetes) regisztrációval történő megkötése nem minősül írásban foglalt szerződésnek, így iktatásra sem kerül. Utóbb kizárólag az EMSZ-re vonatkozó adatok rögzített formájában, ugyanakkor önálló dokumentumként nem hozzáférhető.

4.2. Az EMSZ hatálya

4.2.1 Szolgáltató és Megrendelő az EMSZ-t határozatlan időre, de az EMSZ-ben kiemelten, külön megjelölt minimum időszakra (pl. 1 hónap, 3 hónap, fél év, egy év, stb.) kötik. A Megrendelő által rendelt és megfizetett kezdeti időtartamra vonatkozó szolgáltatásokra nézve az EMSZ határozott idejűvé válik.

5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

5.1. A szolgáltatás rendelkezésre állása

5.1.1 A 2. pontban meghatározott szolgáltatásokra Szolgáltató 99,9%-os éves rendelkezésre állást vállal.

5.1.2 A rendelkezésre állási idő az adott szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik.

5.2. Hibás teljesítés esete

5.2.1 Szolgáltató hibásan teljesít amennyiben, a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja.

5.2.2 A rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát, aminek oka a szolgáltatások nyújtásának jogszerű szüneteltetése vagy korlátozása, így különösen a rendszeres karbantartás miatt bekövetkezett kiesést.

5.2.3 A hibás teljesítési időszak (pl. szolgáltatás kiesés) kezdete a szolgáltatások igénybe vételét gátló valós hiba bejelentésének időpontja, vagy az a korábbi időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján, megállapítja a szolgáltatások minőségének csökkenését vagy elérhetőségének hiányát. A hibás teljesítés időszakának vége a Szolgáltató által a hibanyilvántartásban feljegyzett kijavítási időpont.

5.3. Megrendelőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén

5.3.1 A hibás teljesítés Megrendelő szolgáltatási díjfizetési kötelezettségét nem érinti, de Megrendelő jóváírásra (díjcsökkentés) jogosult.

5.3.2 Amennyiben Szolgáltató a tárgyévben az 5.1.1 pontban előírt éves rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja és Megrendelő kötbérigényére vonatkozó bejelentését a tárgyévet követő év január 15-ig írásban megteszi, a kötbér összege a tárgyévben a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatásokkal kapcsolatban kifizetett rendszeres díjak összegének a rendelkezésreállás-csökkenés tized százalékos mértékének 20 szorosa, (így 99,8%-os rendelkezésre állás esetén, azaz 0,1 %-os rendelkezésre állás csökkenésnél 2%), de maximum az egy éves díj 20%-a.



5.3.3 Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítésből adódó kötbérfizetési kötelezettségét a megrendelői számlán történő jóváírással teljesíti a tárgyévét követő február 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő meghaladása esetén tárgyévben kötbér fizetésére nem köteles.

6. Az EMSZ SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI MÓDOSÍTÁSA

Az EMSZ módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (4. fejezet) a jelen 6. fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

6.1. ÁSZF Szolgáltató általi módosítása

6.1.1 Figyelembe véve a megrendelői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató csak úgy tudja vállalni a szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF egyoldalú, Megrendelő előzetes értesítését követően hatályos módosítását (beleértve a díjsomagok igénybevételi feltételeit és a szolgáltatási díj megváltoztatását is)

6.1.2 Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Megrendelőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Megrendelő által megadott email-es kapcsolattartó címen) értesítette.

6.1.3 Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:

- a. pontos utalás az **ÁSZF** módosított rendelkezéseire
- b. a módosítások lényegének rövid leírását
- c. a módosítások hatálybalépésének időpontját
- d. a közzétett **ÁSZF** elérhetőségét
- e. ha a Szolgáltató a szolgáltatási díjat módosítja, a módosított díj összegét

6.1.4 Szolgáltató nem köteles a Megrendelőt a szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások

- a. új szolgáltatások bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik, vagy
- b. szolgáltatási díj csökkentését jelentik

6.1.5 Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVI. törvény rendelkezéseit betartani.

6.2. Szolgáltatási díj egyoldalú módosítása

6.2.1 Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjakat egyoldalúan módosítani. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatás szolgáltatási díját kívánja módosítani, akkor a 6.1.3 pont szerinti értesítésnek a módosított szolgáltatási díj összegét is tartalmaznia kell.

6.2.2 Új megrendelésre vonatkozóan, vagy új Megrendelő a megváltozott rendszeres szolgáltatási díjat a módosított ÁSZF hatályba lépésének első napjától tartozik megfizetni. A módosítások az **ÁSZF** hatályba lépését megelőzően kifizetett havi, negyedéves, féléves és éves díjak tárgyidőszakra vonatkozó szolgáltatások díjait nem érintik.

6.3. Díjsomagok megszüntetése és módosítása

6.3.1 Szolgáltató az általa bevezetett díjsomagok díjait módosíthatja vagy a díjsomagok nyújtását megszüntetheti.



6.3.2 A díjcsomagokat érintő módosításra Szolgáltató abban az esetben jogosult, ha erről a Megrendelőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy a Megrendelő által megadott email kapcsolattartó címen) értesítette.

6.3.3 A díjcsomagok megszüntetésére és módosítására egyebekben a jelen (6.) fejezet rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

7. SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA SZÜNETELTETÉSE

7.1. Szüneteltetés

7.1.1 Szolgáltató 10.2 pont szerint jogosult karbantartás miatti szüneteltetésre.

7.2. Korlátozás

7.2.1 Szolgáltató a szolgáltatások korlátozására, illetve a szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Megrendelő egyidejű postai úton, email-ben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a. Megrendelő akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató szervereinek vagy hálózatának rendeltetésszerű működését;
- b. Megrendelő megszegi a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó 2.3 pontban rögzített feltételeket.
- c. Megrendelőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – maximum 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van;
- d. Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi;
- e. Megrendelő Szolgáltató kifejezett előzetes írásbeli engedélye nélkül nagy mennyiségű emailt (pl. SPAM: kéretlen üzleti ill. reklámcélú email) - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő - kéretlen emailt küld a szolgáltatás igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató szerverének vagy hálózatának működését. Valamint, ha Megrendelő ezen email üzenetekre történő válasz üzeneteket elfogadja.
- f. amennyiben bizonyítható, hogy a Megrendelő által menedzselte portál, generált programkód, kiküldött email:
 - a Szolgáltató vagy harmadik személy számára kárt okozhat,
 - által megjelenített tartalom jogszabályba ütközik,
 - működése során jogszabályba ütköző tevékenységet valósít meg.

7.2.2 Amennyiben Megrendelő több szolgáltatást is igénybe vesz és Megrendelő bármely 7.2.1 a) - e) pont szerinti kötelezettségeit megszegi, vagy az f) pont szerinti, vonatkozó törvényi szabályozásba ütköző, jogellenes tevékenységet folytat, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes szolgáltatás korlátozására is.

7.2.3 Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha Megrendelő a korlátozás okát megszünteti, és erről Megrendelő Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik. Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a **Díjzabásban** meghatározott **visszakapcsolási díjat** felszámítani.

7.2.4 A korlátozás - az esetleges forgalomra vonatkozó díj kivételével - Megrendelő díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

8. MEGRENDELŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE

8.1. Megszűnés esetei

8.1.1 Az EMSZ megszűnik:



- a. bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- b. bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján a jelen **ÁSZF** által meghatározott esetekben,
- c. bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- d. a Felek közös megegyezésével.

8.2. Rendes felmondás

8.2.1 Megrendelő az EMSZ-t a tárgyidőszak utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Megrendelő köteles a tárgyidőszak lejárta előtt minimum 30 nappal Szolgáltatónak írásban vagy email-ben bejelenteni. Az EMSZ-re vonatkozó felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy a Megrendelő a felmondási nyilatkozat alapján a Szolgáltató által küldött, a szerződés megszűnését visszaigazoló értesítésére az esetlegesen esedékes szolgáltatási díjat és egyéb követelését a Szolgáltatónak egy összegben megfizesse. Szolgáltató a befizetett összegről a **befizetést követően** számlát állít ki. Megrendelő több hónapos előre történt határozott idejű, kedvezményes díjfizetésének visszatérítésére nem tarthat igényt abból az okból, mert a szolgáltatásokat felmondja.

8.2.2 Szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 90 napos felmondási idővel, indokolással jogosult felmondani rendes felmondással.

8.3. Rendkívüli felmondás

8.3.1 Bármely Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb Megrendelő fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Bármely Fél köteles a másik Felet haladéktalanul értesíteni, ha végelszámolását határozza el, vagy ha arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

8.3.2 Amennyiben a felmondás indoka a Megrendelő szerződésszegése, és a Megrendelő a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon írásos nyilatkozatban értesíti és az ilyen értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, az EMSZ nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnéséről az EMSZ hatályának fennmaradásáról a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul email-ben értesíteni. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül kétszer rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy a harmadik alkalommal Szolgáltató akkor is jogosult az EMSZ rendkívüli felmondására, ha Megrendelő a rendkívüli felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

8.3.3 Szolgáltató jogosult a szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha a Megrendelő az előzetes írásbeli felszólításban megjelölt határnapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

- a. Megrendelő akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató szerverének/hálózatának rendeltetésszerű működését
- b. Megrendelő a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

8.3.4 Nem megfelelő díjfizetés esetén Szolgáltató az EMSZ-t felmondhatja 30 napos felmondással

8.3.5 Ha Vis Maior Esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

8.3.6 Megrendelő rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést akkor is, ha a Szolgáltató a 6.1 pont szerinti egyoldalúan módosította a szerződést. Megrendelőt a rendkívüli felmondási jog a 6.1.2 pont szerinti értesítést követően 8 napon belül, ha pedig a módosított feltételek hátrányosan érintik a Megrendelőt, 15 napon belül illeti meg.

8.4. A felmondás közlése és tartalma

8.4.1 Megrendelő és Szolgáltató a felmondásról írásban és email-ben is értesíthetik egymást, azonban az email-es értesítés csak abban az esetben érvényes, ha a másik Fél visszajelzi a felmondás megérkezését. Az írásbeli felmondást tértivevénnyel feladott levélben kell megtenni, melyet



kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

8.4.2 Megrendelő az on-line ügyfélszolgálaton keresztül is jelezheti rendes felmondási szándékát a regisztráció törlésével, ebben az esetben a 8.2.1 pont szerint kell eljárni.

8.4.3 Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem jelenti az EMSZ felmondását és így nem érinti a Megrendelő díjfizetési kötelezettségét.

9. MEGRENDELŐ KÖTELEZETTSÉGEI

9.1. Szolgáltató értesítése adatváltozásról

9.1.1 Amennyiben Megrendelő bármely korábban megadott adata a regisztrációt követően megváltozik, Megrendelő köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változástól számított 8 napon belül értesíteni. Az értesítés történhet az on-line ügyfélszolgálaton keresztül vagy email üzenetben, amennyiben annak megérkezését Szolgáltató visszajelzi.

9.1.2 Szolgáltató felhívja Megrendelő figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Megrendelő felelősséggel tartozik.

9.2. Teljesítési segéd igénybevétele

9.2.1 Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult teljesítési segédként alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

9.2.2 Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy jogosult teljesítési segéd részére a Megrendelő adatait átadni.

9.3. Szolgáltatási díj megfizetésének kötelezettsége

9.3.1 A szolgáltatási díj egyszeri díjból, rendszeres megrendelői díjból, forgalomtól függő díjból, valamint egyszeri egyéb szolgáltatási díjból állhat. A megfizetett díjakról Szolgáltató egyenleget vezet (megrendelői folyószámla) és Megrendelő számára az interneten, az ügyfélkapun keresztül on-line elérhetővé teszi.

9.3.2 Szolgáltató törzhavi szolgáltatás esetén időarányosan számolja fel a szolgáltatási díjat. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

9.3.3 Amennyiben az esedékes szolgáltatási díj összege nem éri el a minimális 1000 Ft .os összeget, Szolgáltató jogosult több hónapos időszakra előre (2,3,6,12 hónap), a Díjszabás szerinti kedvezményeket figyelembe véve, kiállítani a proforma számlát.

9.3.4 Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjakról proforma számlát kiállítani

- a. havonta fizetett szolgáltatások esetében tárgyhoz 5. napjáig
- b. több havonta fizetett szolgáltatások esetében a szolgáltatási időszak első napjának hónapját megelőző hónap 5. napjáig
- c. az on-line ügyfélszolgálaton keresztül megrendelt új szolgáltatások után rögtön, a megrendelés beérkezését követően.

9.3.5 Szolgáltató elérhetővé teszi a proforma számlát az on-line ügyfélszolgálaton keresztül a kiállítással egy időben, illetve email üzenetben megküldi.

9.3.6 Amennyiben Megrendelő a proforma számlát a kiállításától számítva 7 napon belül nem kapja kézhez köteles azt a Szolgáltatónak jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy Megrendelő a proforma számlát kézhez kapta. Szolgáltató Megrendelő bejelentése alapján a proforma számlát újra küldi. A proforma számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez nem vétel bejelentése vagy ennek elmulasztása nem érinti.



9.3.7 Amennyiben Megrendelő a proforma számlán feltüntetett határidőn belül a proforma számlát Szolgáltatónál írásban nem vitatja, úgy a proforma számla elfogadottnak tekintendő.

9.3.8 Megrendelő köteles a kiállított és elfogadott proforma számla alapján a díjszabásban foglaltak szerint kiszámított szolgáltatási díjat a proforma számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni a 9.3.9 pontban meghatározott lehetséges fizetési módok egyikén.

9.3.9 Szolgáltató a Megrendelő részére az alábbi fizetési módokat biztosítja:

- a. banki átutalás
- b. paypal
- c. bankkártyás fizetés interneten keresztül
- d. belföldi postautalvány (rózsaszín csekk)
- e. készpénz

Készpénzben történő fizetésre csak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán van lehetőség nyitvatartási időben.

9.3.10 Megrendelő befizetésénél köteles a befizetésének azonosításához szükséges információt megadni (pl. ügyfélszám) a megfelelő megjegyzés rovat kitöltésével.

9.3.11 Szolgáltató a befizetések alapján legkésőbb a befizetést követő 15. napon számlát állít ki amit a Megrendelő részére megküld. Amennyiben Megrendelő a befizetését követő 20. napig nem kapja kézhez a számlát köteles azt Szolgáltatónak jelezni.

9.3.12 Megrendelő a Szolgáltató által kiállított 20/2004. (IV. 21.) PM rendeletnek megfelelő, elektronikus aláírást és időbélyeget tartalmazó elektronikus számlát elfogadja.

9.3.13 Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a határozott idejű szerződés Megrendelő általi rendes felmondása (8.2.1 pont) esetén az előre fizetett díjat nem fizeti vissza.

9.3.14 A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Megrendelőnek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamat felszámítása napi kamatszámítással történik, 365 napos évet alapul véve.

9.3.15 Amennyiben Megrendelő a szolgáltatási díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelemben esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából a Megrendelő regisztrációkor megadott adatait Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően a Megrendelővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

9.4. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége

9.4.1 Az előfizetői szerződés megszűnésekor a Megrendelő folyószámláján meglévő szolgáltatások megrendeléséhez fel nem használt összeget Szolgáltató a Megrendelő kérésére megfizeti:

- a. személyes ügyfélszolgálaton készpénzben
- b. Megrendelő által megadott bankszámlaszámra történő átutalással

10. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

10.1. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a EMSZ-ben megjelölt szolgáltatásokat a Megrendelő számára biztosítja a szerződés teljes időtartama alatt.

10.2. Ügyfélszolgálat üzemeltetése

10.2.1 Szolgáltató a Megrendelő nyilatkozatainak, bejelentéseinek és panaszainak intézésére szolgáló, valamint a hibabejelentéseket fogadó 3. fejezet szerinti ügyfélszolgálatot működtet.

10.2.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége:



Online
<http://netforum.ugyfel-kapu.hu>

Telefonon
+36-1-467-2140 (Fax: +36-1-467-2145)

Személyesen
H-1034 Budapest, Bécsi út 102. C. ép. I. em. 2.

E-mail
ugyfelszolgalat@netforum.hu

10.2.3 Az ügyfélszolgálat online a hét minden napján, 0-24 órában vehető igénybe.

10.2.4 Az ügyfélszolgálat telefonon munkanapokon 9:00-17:00 óráig vehető igénybe.

10.2.5 Az ügyfélszolgálat személyesen munkanapokon 9:00-17:00 óráig vehető igénybe.

10.2.6 Az ügyfélszolgálat emailben a hét minden napján, 0-24 óra között vehető igénybe, a megkereséstől számított 1 munkanapon belüli reakcióidővel.

10.2.7 Megrendelő hibabejelentést Szolgáltató bármely ügyfélszolgálati elérési pontján, azaz az online ügyfélkapun, telefonon, postai levélben írásban, faxon, illetve email-ben ügyfélszámának megadásával és a tapasztalt hiba körülírásával teheti meg.

10.3. Rendszeres karbantartás

10.3.1 A Szolgáltató jogosult karbantartás miatt szüneteltetni a szolgáltatásokat, erről email formájában köteles tájékoztatni a Megrendelőt legalább a tervezett karbantartás előtt 2 nappal. Az ebből adódó üzemszünet azonban nem haladhatja meg a havi 2 órát. A karbantartási időszakok nem számítanak be a rendelkezésre állás számításába.

10.3.2 Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy a rendszeres karbantartási munkálatok elvégzésére lehetőleg éjfél és 06:00 óra között kerüljön sor.

11. ADATKEZELÉS

11.1. Felelősség az átvitt, illetve tárolt adattartalomért

11.1.1 Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételel továbbított közlést és adatot kizárólag az EMSZ teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a szerződés teljesítése során közlés vagy bármilyen személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot - nem teheti lehetővé.

11.1.2 A szolgáltatás igénybevétele során a Megrendelő által a Szolgáltató eszközein/hálózatán átvitt, tárolt adatok tartalmáért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben harmadik személy a Szolgáltató ellen eljárást kezdeményez a Megrendelő által a Szolgáltató eszközein tárolt adatok tartalma miatt, úgy Megrendelő köteles Szolgáltató helyébe lépni az eljárás során, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni az eljárás költségeit, ideértve az eljárás eredményeként megállapított díjakat, büntetéseket.

11.2. A Megrendelő személyes adatainak kezelése

11.2.1 Szolgáltató a 3.1.3 ponton túlmenően a következő adatokat tárolja



- a. forgalmazási, számlázási adatok
- b. egyéb, a szolgáltatások nyújtásához feltétlenül szükséges adat

11.2.2 Szolgáltató kijelenti, hogy Megrendelő személyes adatait kizárólag a szolgáltatások nyújtása végett, valamint a szolgáltatási díj számlázása céljából kezeli.

11.2.3 Szolgáltató a szolgáltatások nyújtása során birtokába kerülő valamennyi adatot, közleményt, információt bizalmasan kezeli.

11.2.4 Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját Szolgáltatóval azonos módon terheli.

11.2.5 A Szolgáltató magára nézve kötelező erővel ismeri el az adatkezeléssel kapcsolatosan rendelkező alábbi jogszabályokat és ajánlásokat:

- az 1992. évi LXIII. törvény - A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról,
- az 1998. évi VI. törvény - Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során (Strasbourg 1981. január 28.),
- 2001. évi CVIII. Törvény - Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről,
- az "Online Privacy Alliance" ajánlásait

12. VEGYES RENDELKEZÉSEK

12.1. Szolgáltató felelőssége a szerződés teljesítéséért

12.1.1 Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a szerződés hibás teljesítése esetén csak a Megrendelő vagyonában okozott értékcsökkenésért felel az igénybevett szolgáltatás díjának erejéig.

12.1.2 Szolgáltató az Internet hálózat működéséből adódó esetleges információveszteségeért, túlterhelésért és harmadik fél által okozott üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal.

12.1.3. Az EMSZ-ben foglaltak teljesítését– a pénzügyi teljesítéstől függetlenül – megtagadhatja a Szolgáltató, amennyiben a Megrendelő által igényelt szolgáltatással kapcsolatosan jogszabályba ütköző tény jut a Szolgáltató tudomására, pl. harmadik személy védjegy- vagy személyiségi jogainak megsértése.

12.2. Kapcsolattartás

12.2.1 A felek közötti kommunikáció elsősorban elektronikus levelezés útján történik. Az így küldött dokumentumok hitelességéért a küldő fél a felelős. Az egymás részére küldött elektronikus üzeneteket a Felek az ellenkező bizonyításáig kézbesítettnek tekintik.

12.3. Vitarendezés

12.3.1 A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a közöttük esetlegesen felmerülő jogvitát békés úton rendezik. Amennyiben ez nem vezet eredményre, hatáskörtől függően kikötik a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetve a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetőségét..

12.4. Vis maior esemény

12.4.1 Egyik Fél sem felelős a szerződés szerinti kötelezettségeinek nem vagy hibás teljesítésért, ha azt vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezése esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis maior esemény időtartama alatt a szerződés szünetel.

