

# ITSecure Kft.

## HOSTED SZOLGÁLTATÁSOK

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HATÁLYBA LÉPÉS: 2017. JANUÁR 1.

KÉSZÜLT: 2009. FEBRUÁR 1.

UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS: 2016. NOVEMBER 30.

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés .....	4
2. A Szolgáltató adatai.....	4
2.1 Általános adatok.....	4
3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya .....	4
3.1 Az Általános Szerződési feltételek célja.....	4
3.2 Az ÁSZF rendszere .....	5
3.3 Az ÁSZF személyi hatálya.....	5
3.4 Az ÁSZF területi és időbeli hatálya .....	5
4. A Szolgáltató által nyújtott HOSTED szolgáltatások.....	6
4.1 A Hosted szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői .....	6
4.2 A Hosted szolgáltatások területi korlátai .....	6
5. Előfizetői szerződés.....	7
5.1 Előfizetői szerződés meghatározása.....	7
5.2 A Hosted szolgáltatások igénybevételének módja.....	7
5.3 Ajánlattétel .....	7
5.4 Az igénybejelentés tartalmi elemei.....	8
5.5 Az Előfizetői szerződés megkötése.....	9
5.6 Az Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei .....	11
5.7 Előfizetői szerződés teljesítése .....	11
6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya .....	11
7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése .....	12
7.1 Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból .....	12
7.2 Szüneteltetés az Előfizető kérésére.....	13
8. A szolgáltatás korlátozása .....	13
8.1 Korlátozás jogszabályban meghatározott okból .....	13
8.2 Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt .....	13
9. Az Előfizetői szerződés módosítása.....	15
9.1 A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra.....	15
9.2 Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében.....	16
9.3 Díjcsomag váltás .....	17
9.4 Átruházás.....	17
10. Előfizetői szerződés megszűnése .....	18
10.1 A megszűnés esetei .....	18
10.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	18
10.3 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	19
10.4 A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	20
11. Az Előfizető jogai .....	21
11.1 Adatkezelés, adatvédelem .....	21
11.2 Betekintési jog .....	23
11.3 A használat átengedése más részére .....	23
12. Az Előfizető kötelezettségei .....	23
12.2 Díjfizetés, számlázás .....	24
13. A Szolgáltató jogai .....	25
13.1 Az Előfizető nyilvántartása .....	25
13.2 Az Előfizető forgalmának megfigyelése.....	25
14. A Szolgáltató kötelezettségei .....	26

---

14.1 Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei .....	26
14.2 Titoktartás .....	26
15. Hibaelhárítás .....	27
16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése .....	29
17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés .....	30
18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés .....	31
18.1 A Szolgáltató kártérítési felelőssége .....	31
18.2 Hatóságok elérhetőségei .....	32
18.3 Kizárólagos illetékesség .....	32
18.4 A hibás teljesítés .....	32
18.5 A szolgáltató késedelme .....	33
19. Vis maior .....	33
20. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából .....	34
20.1 Követelmények .....	34
21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele .....	34
22. Záró rendelkezés .....	35
1. Függelék: Szolgáltatásminőségi mutatók .....	36
1. Melléklet: Szolgáltatások leírása és díjai .....	37
2. Melléklet: Egyéb díjak .....	49
3. Melléklet: A hiba bejelentése .....	50
4. Melléklet: Etikai Kódex .....	52

## 1. BEVEZETÉS

Jelen dokumentum a Szolgáltató Hosted szolgáltatásaira vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza, mely a hatályos jogszabályok figyelembe vételével készült. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a Felek az Előfizetői szerződésben rögzíthetik.

## 2. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

### 2.1 ÁLTALÁNOS ADATOK

A Szolgáltató neve: ITSecure Informatikai Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített neve: ITSecure Kft.

A Szolgáltató székhelye: 5500 Gyomaendrőd, Hársfa utca 11.

Az Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1015 Budapest, Batthyány utca 56.

- telefonszáma: +36 1 799 1212
- telefaxszáma: +36 1 799 1219
- elektronikus levélcíme: helpdesk@itsecure.hu

Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés: +36 30 590 3728

Személyes ügyfélszolgálat: 1015 Budapest, Batthyány utca 56. Nyitva tartás: Hétfő - Péntek: 09-17h  
weboldal és online ügyfélszolgálat: <http://www.hostedmegoldasok.hu/>

A Szolgáltató társasági formája: Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 04-09-010777

A Szolgáltató adószáma: 12932573-2-04

## 3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, RENDSZERE, ÉS HATÁLYA

### 3.1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA

#### 3.1.1

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltatóval szerződő Előfizető számára nyújtott Hosted szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, továbbá a Szolgáltató és azon Előfizetők jogait és kötelezettségeit határozza meg, akik a Szolgáltató szolgáltatását igénybe veszik.

#### 3.1.2

Valamennyi szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.

## 3.2 AZ ÁSZF RENDSZERE

### 3.2.1

Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Előfizetői Szerződés szövege az irányadó. A Felek az Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték, és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF-ben foglaltakat is.

### 3.2.2

Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadók.

## 3.3 AZ ÁSZF SZEMÉLYI HATÁLYA

### 3.3.1

Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval a Hosted szolgáltatások igénybevétele céljából jogviszonyba kerülő valamennyi Szerződő Félre (Igénylőre, Előfizetőre).

### 3.3.2

A Szerződő Fél lehet az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

## 3.4 AZ ÁSZF TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA

### 3.4.1

Jelen ÁSZF a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi ideje alatt, visszavonásig érvényes.

### 3.4.2

Jelen ÁSZF területi hatálya, a szolgáltatás nyújtásának területe. A Szolgáltató Hosted szolgáltatásait az Interneten keresztül, különféle távközlési hálózatokon végzi, az igénybe vevőkkel kötött Előfizetői szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételek szerint.

## 4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT HOSTED SZOLGÁLTATÁSOK

### 4.1 A HOSTED SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA ÉS ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI

#### 4.1.1

Jelen ÁSZF tartalmazza Hosted szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit. A Szolgáltató a Hosted szolgáltatásokat saját nevében és saját jogán végzi.

#### 4.1.2

A Szolgáltató és az Előfizetők között az adatátvitelt a hazai és nemzetközi közcélú Internet hálózattal való kapcsolata valósítja meg.

#### 4.1.3

##### Hosted Email

Hosted Email szolgáltatás keretein belül ügyfeink a Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus levelezés használatára kapnak jogosultságot.

##### Hosted Sharepoint

A Hosted Sharepoint szolgáltatás keretein belül ügyfeink a Szolgáltató által üzemeltetett Microsoft Windows Sharepoint Services szolgáltatás használatához kapnak jogosultságot.

##### Hosted Server

A Hosted Server szolgáltatás igénybe vétele esetén ügyfeinknek nem szükséges saját szervert vásárolniuk, magas költséggel és kockázattal üzemeltetniük. A szerver kapacitás folyamatosan bővíthető a cég IT igényeinek megfelelően. A távolról üzemeltethető, virtuális szerver kiemelkedő biztonságot, magas üzemidőt garantál az adatok lehető legkorszerűbb tárolása érdekében.

Az alapszolgáltatások részletes meghatározása a jelen ÁSZF 1. számú mellékleteiben található.

Minden egyedi domain névnek csak egy Előfizetője lehet. Ez alól csak azon domain nevek kivételek (pl. hostmail.hu), melyeket a Szolgáltató biztosít Előfizetői számára.

### 4.2 A HOSTED SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETI KORLÁTAI

#### 4.2.1

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató a szolgáltatást az Interneten keresztül világszerte nyújtja.

## 5. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

### 5.1 ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGHATÁROZÁSA

#### 5.1.1

Előfizető részére a Szolgáltató szerződés alapján Hosted szolgáltatásokat nyújt. Az Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak ellentételezését. A Hosted szolgáltatások igénybevételére szóló szerződés Előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

### 5.2 A HOSTED SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

#### 5.2.1

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a Szolgáltatóhoz szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban.

### 5.3 AJÁNLATTÉTEL

#### 5.3.1

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérésnek minősül a Hosted szolgáltatások nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

#### 5.3.2

Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

- a) telefonon keresztül,
- b) e-mailben,
- c) a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített [www.hostedmegoldasok.hu](http://www.hostedmegoldasok.hu) internetes oldalon található űrlap kitöltésével,
- d) írásban (levélben).

Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlatkérésnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

#### 5.3.3

Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés írásban történik. Az írásos értesítés történhet postai levél, valamint elektronikus levél útján, az Igénylő által megadott email címre. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítél adott szituációban. Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

#### 5.3.4

Ha az igénylőtől kapott megrendelés olvashatatlan, vagy nem azonosítható be a megrendelés alapján az igénylő elérhetősége a megadott és olvasható adatok alapján, akkor Szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelés sikertelenségéből esetlegesen bekövetkező károkért, különös tekintettel az akciók utolsó napjaiban leadott, és a hiánypótlási értesítés miatt az akció időintervallumából emiatt kicsúszó megrendelésekre. Az igénybejelentő jogosult érdeklődni a megrendelés sikeressége után a megrendelés Szolgáltatóhoz való eljuttatását követően a megadott elérhetőségi csatornákon keresztül.

#### 5.3.5

Amennyiben Szolgáltató az igényelt Hosted szolgáltatások biztosítására az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül bármilyen műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt tájékoztatja a szolgáltatás várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítélt adott szituációban.

### 5.4 AZ IGÉNYBEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI

#### 5.4.1

Az igénybejelentés minimális tartalmi elemei a következők:

- a) az igénylő neve (cégszerű megnevezése), lakcíme (székhelye),
- b) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénylő esetében az igénylő cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, számlavezető bankjának neve, bankszámlaszám, valamint a nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma,
- c) természetes személy igénylő esetén neve, (leánykori neve), anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőkép, törvényes képviselőjének az előző pontokban említett adatai is szükségesek,
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, műszaki paraméterei (mennyiség, tárhely kapacitás),
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

#### 5.4.2

Ha az igénybejelentés nem tartalmazza a minimális tartalmi elemeket, Szolgáltató abban az esetben is elfogadhatja az igénybejelentést, ha egyértelműen be tudja azonosítani az igénybejelentőt, és az általa igényelt szolgáltatást.



#### 5.4.3

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyidejűleg eredetiben vagy hiteles másolatban be kell mutatni, és legalább másolatban csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- a) a képviselőként eljáró személy képviseleti jogának bizonyítására szolgáló dokumentumok (pl. aláírási címpéldány),
- b) jogi személyek esetében az aktuális cégkivonat vagy társasági szerződés /alapító okirat/ létesítő okirat /nyilvántartásba vételt elrendelő határozat,
- c) központi közigazgatási szerv esetében létesítő okirat vagy jogszabály száma.

#### 5.4.4

Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a megelőző pontokban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás (például személyazonosság igazolására alkalmas okirat) felmutatását kérni az Igénylőtől.

#### 5.4.5

Szolgáltató a szolgáltatás marketingje vagy más meghatározott vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérhet, feltéve, hogy az adatkezelés célját megjelölte. A személyes adatokat a Szolgáltató köteles a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok figyelembevételével célhoz kötötten kezelni, és megsemmisíteni a felhasználást követően, továbbá akként kezelni, hogy azokból a természetes személyt ne lehessen azonosítani. Az Igénylő a személyes adatnak minősülő adatok szolgáltatását megtagadhatja. Ha a kért adat az Igénylő részről üzleti vagy szolgálati titoknak minősül, úgy az adatszolgáltatás ugyancsak megtagadható, illetve ha ennek ellenére azt mégis szolgáltatják, a Szolgáltató köteles a titoktartásra vonatkozó szabályokat betartani. Az államtitok szolgáltatása csak az arra vonatkozó külön szabályok szerint lehetséges.

#### 5.4.6

Amennyiben az Igénylő bármely (igénybejelentés során vagy a szerződéskötésnél megadott, vagy egyéni okból a szolgáltatáshoz szükséges) adata az igénybejelentést követően megváltozik, az Igénylő köteles azt Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget, az abból eredő kárt az Igénylő illetve az Előfizető viseli.

#### 5.4.7

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Igénylő nem, vagy a valóságnak nem megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Igénylőt lehetőség szerint értesíti.

### 5.5 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

#### 5.5.1

A Hosted szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos Előfizetői szerződést Felek írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

#### 5.5.2

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizetői Szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja igénylőlapnak minősül. A felek között a szerződéses jogviszony a szerződés mindkét fél által történő aláírásával a szerződésen szereplő keltezési dátum napjától hatályos, kivéve, ha az előfizetői szerződés szövege ettől eltérő dátumot határoz meg. A szerződés a Szolgáltató elfogadásával, ráutaló magatartással jön létre, amennyiben a Szolgáltató az ajánlatkérés beérkezésétől számított 8 napon belül nem jelzi elutasítását az ügyfélnek.

#### 5.5.3

Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás Igénylő általi elektronikus úton történő kitöltése után a szerződéses jogviszony a Szolgáltató által 5 munkanapon belül történő - postai úton, elektronikusan, vagy személyesen kézbe átadott módon, ahogy a szolgáltatás lehetővé teszi - visszaigazoláskor jön létre. Ebben az esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre a visszaigazolásban szereplő feltételek szerint.

#### 5.5.4

A bankkártyával fizetett szolgáltatások esetén az Előfizető a regisztrációs oldal elektronikus úton történő kitöltésével erősíti meg a szerződés létrejöttét és feltételeit. A regisztráció folyamatánál döntheti el az Igénylő, hogy előfizetéses vagy előre „prepaid” fizetett módon kívánja a szolgáltatást megfizetni. Ilyenkor a szerződés a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználónév és jelszó átadásával jön létre.

#### 5.5.5

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató [www.hostedmegoldasok.hu](http://www.hostedmegoldasok.hu) honlapján érhetőek el.

## 5.6 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

- a) Szolgáltató cégszerű megnevezése, címe, ügyfélszolgálati és hibabejelentő hely címe, telefonszáma, e-mail címe, honlap címe,
- b) Előfizető neve, székhelye, lakóhelye vagy tartózkodási helye,
- c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- d) ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének a b.)-c.) pontokban említett adatai,
- e) jogi személy Előfizető esetén cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- f) jogi személy Előfizető esetén bankszámlaszám,
- g) az igényelt szolgáltatások felsorolása, szerződés időtartama,
- h) a szolgáltatás ellenértékére és a kiegyenlítés módjára vonatkozó megállapodás,
- i) előfizetési, azonosítási számok,
- j) az igényelt szolgáltatás műszaki, mennyiségi paraméterei,
- k) Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- l) Nyilatkozat az elektronikus számlaküldés elfogadásáról,
- m) ÁSZF- től való eltérés (ha van),
- n) Szerződéskötés helye, időpontja.

A Felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak.

## 5.7 ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE

### 5.7.1

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől az 1. számú függelékben szereplő aktiválási határidővel lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét az Előfizető részére. Ettől eltérő teljesítési határidőt közös megegyezéssel az Előfizetői szerződés tartalmazhat. Az aktiválási határidőbe nem tartozik bele az Előfizető által okozott késedelem.

## 6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA

### 6.1.1

A szerződés határozatlan vagy határozott időtartamra jön létre a Felek megállapodása szerint, de legfeljebb a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi idejéig szól.

### 6.1.2

Minden Hosted szolgáltatás minimum 1 éves határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötésével igényelhető. Lehetőség van – az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó feltételek mellett – az Előfizetői Szerződés felmondására a 30 napos próbahónapon belül, vagy a hűségidő lejártát követően 30 napos határidővel.

## 7. SZOLGÁLTATÁS ILLETVE AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY SZÜNETELTETÉSE

### 7.1 SZÜNETELTETÉS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT OKBÓL

#### 7.1.1

A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2004.. évi CV. törvényben, a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény, valamint annak végrehajtásáról szóló 234/2011. (XI. 10.) Korm. rendeletben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti.

#### 7.1.2

A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

#### 7.1.3

A szolgáltatást a Szolgáltató akkor is szüneteltetheti, ha

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti az Szolgáltatás rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető nem tartja be a spamkorlátot, vagy az előfizetőnek lejárt tartozása van.
- b) az Előfizető a szolgáltatáshoz a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged, vagy azt továbbértékesíti vagy a szolgáltatás használatára vonatkozó Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

#### 7.1.4

A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesése esetén a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet. Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szolgáltató határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett annak megszüntetésére.

#### 7.1.5

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti, hálózat átalakítás, felújítás, csere vagy karbantartás miatt, úgy erről az Előfizetőt tájékoztatnia kell, a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 5 nappal, e-mailben, kivéve a 7.1.4 pontban ismertetett rendkívüli karbantartás esetében. Az így kieső idő nem haladhatja meg naptári hónaponként az egy napot. Az Előfizető az e pontban leírtakból eredő szüneteltetés időtartamára előfizetési díjat nem köteles fizetni, amennyiben a szolgáltatás rendes valamint rendkívüli szüneteltetése az éves rendelkezésre állás által megadott kiesési időt meghaladta.

#### 7.1.6

Szolgáltató rendszeres karbantartás miatt, minden héten szerdán és/vagy szombaton 0-06 óra között jelen dokumentumban közölt értesítéssel szüneteltetheti szolgáltatását, ez azonban nem haladhatja meg a naptári hónaponkénti 1 napot. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközök üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeket, melyek a minőségi célértékek folyamatos biztosítása érdekében szükségesek. Ilyen karbantartási munkák például a bővítések, eszköz cserék, kiszolgáló eszközök meghibásodást megelőző munkálatok.

### 7.2 SZÜNETELTETÉS AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE

#### 7.2.1

A szolgáltató nem köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni mivel a szolgáltatás sajátossága ezt nem teszi lehetővé.

## 8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

### 8.1 KORLÁTOZÁS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT OKBÓL

#### 8.1.1

A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2004.. évi CV. törvényben, a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény, valamint annak végrehajtásáról szóló 234/2011. (XI. 10.) Korm. rendeletben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg korlátozhatja.

### 8.2 KORLÁTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ OLDALÁN FENNÁLLÓ OK MIATT

#### 8.2.1

A Szolgáltató az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett a Szolgáltató az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- az Előfizetőnek 30 napot meghaladó lejárt tartozása van Szolgáltató felé és a Szolgáltató díjtartozásról szóló felszólítása ellenére az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Szolgáltatónak. A korlátozás kezdő időpontja, a felszólításban megjelölt fizetési határidő, melytől a Szolgáltató az Előfizető javára eltérhet.
- amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

Az Előfizető a hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, vagy képernyőmegosztás segítségével továbbít, letöltés útján elérhetővé tesz, amely:

- feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, email szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva szerverén olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alaptörvénybe vagy a hatályos törvényekben, jogszabályokban ütköznek,
- az Ügyfél által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

- c) Az Előfizető 15%-al meghaladja az általa igénybevett díjcsomagban található tárhely méretet.
- d) Abban az esetben, ha a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás felhasználásával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.
- e) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,

- f) Amennyiben az Előfizető több Hosted előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az Előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

#### 8.2.2

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve 8.2.1 a) pont, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), úgy a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Amennyiben Előfizető a 8.2.1 b), d), e) pontokat többször is megsérti, úgy szolgáltató jogosult az Előfizetővel kötött szerződést haladéktalanul felmondani, valamint a szolgáltatást megszüntetni. Ez a szerződés felmondás az Előfizető érdekköréből felmerülő rendkívüli felmondásnak minősül.

#### 8.2.3

Ha az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor korlátozásra, a korlátozás alatt is jogosult Szolgáltató az előfizetői díj számlázására, és az Előfizető köteles a díj kifizetésére.

#### 8.2.4

Ha az Előfizetőnek egyidejűleg több előfizetése van Szolgáltatónál, és valamely Előfizetői szerződésében vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint Szolgáltató jogosult az Előfizető valamely szolgáltatásának korlátozására, akkor Szolgáltató egyidejűleg jogosult Előfizető valamennyi előfizetésén alkalmazni a korlátozást azonnali hatállyal.

#### 8.2.5

Szolgáltató a korlátozásból eredő Előfizetői károkért nem vállal felelősséget.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (5. fejezet) a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

### 9.1 A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA

#### 9.1.1

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői Szerződésben foglaltakat módosítani.

#### 9.1.2

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására:

- a) a szolgáltatókra és az Előfizetőkre vonatkozó hatályos jogszabály módosítása,
- b) új jogszabály hatályba lépése,
- c) meglévő szolgáltatások tartalmának lényegi változása (igénybevétel feltételei, minőségi célértékek) vagy szolgáltatás megszűnése,
- d) a beérkezett ügyféligenyek alapján szükségessé válik vagy a szolgáltatás minőségének javítása érdekében,
- e) a fogyasztóvédelmi hatóság, versenyhivatal vagy bíróság kötelező határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás adhat okot.

#### 9.1.3

A Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal honlapján közzétenni, illetve a módosításról köteles Előfizetőit értesíteni a hatályba lépést megelőzően 30 nappal illetve a felmondási feltételekről tájékoztatni. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani az értesítéstől számított 15 napon belül, ha az Előfizetői Szerződés rendes felmondásra vonatkozó következmények érvényesek. Ezen szabály alól kivétel, ha az Előfizető a szolgáltatást meghatározott időre, kedvezménnyel vette igénybe és a változás ezen kedvezményeket nem érinti. Ha a módosítás érinti az igénybe vett kedvezményeket, akkor az Előfizető felmondhatja a szerződést és a Szolgáltató, nem követelheti a határozott idő kitöltését.

#### 9.1.4

A Szolgáltató mentesül a 9.1.3 pontban foglalt Előfizetői értesítési kötelezettség alól, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, illetve ha a módosítás jellegénél fogva az Előfizetői szerződéseket illetve az azok alapján nyújtott szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem érinti vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

#### 9.1.5

Előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályokban meghatározott eseteket kivéve, elfogadásnak minősül.

#### 9.1.6

Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az Előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni.

## 9.2 VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN, AZOK KEZELÉSÉBEN

#### 9.2.1

Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.



#### 9.2.2

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

#### 9.2.3

A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy az Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból - különös tekintettel a számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

#### 9.2.4

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. számú mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésének kézhezvételétől számított 10. munkanap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbérre kötelezhető, melynek összege megegyezik az átírás díjával. A Szolgáltató a kötbérigény jogosságának megállapítását követően a következő kibocsátott számlán írja jóvá a kötbért. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíraskor bármely igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjtartozása volt.

### 9.3 DÍJCSOMAG VÁLTÁS

#### 9.3.1

Díjcsomag váltásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az Előfizetőnek nincs lejárt vagy kiegyenlített számlája a Szolgáltatónál (bármelyik szolgáltatásához kapcsolódóan). A Hosted szolgáltatások esetében csak magasabb előfizetési díjú díjcsomagra lehet váltani. Ezen szabályoktól a Szolgáltató akciók feltételek alkalmazása esetén vagy egyéni elbírálás alapján eltérhet az Előfizető előnyére. A Szolgáltató díjcsomag váltás esetén az új hozzáférés aktiválási időknél megadott értékeket vállalja.

### 9.4 ÁTRUHÁZÁS

#### 9.4.1

A Szolgáltató lehetővé teheti a szolgáltatás változatlan feltételek melletti átruházását más előfizetőre. Ebben az esetben a szolgáltatás összes feltétele változatlan marad, csak az Előfizető személye változik meg a Felek megállapodása alapján. Nem beszélünk átruházásról jogutódlás vagy öröklés eredményeként.

#### 9.4.2

Aki a szolgáltatást átruházza a továbbiakban „régí ügyfél”, aki a szolgáltatást átveszi a továbbiakban „új ügyfél”. Az átruházás szükséges feltétele, hogy az új ügyfél a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek megfeleljen, így különösen nem lehet tartozása a Szolgáltatóval szemben. A régí ügyfélnek szükséges minden az átadás pillanatában kiállított (akár még le nem járt) számlát kiegyenlítenie az adott szolgáltatás tekintetében. A régí ügyfélnek nem lehet lejárt tartozása a Szolgáltatóval szemben a többi szolgáltatásával kapcsolatban.

#### 9.4.3

A régí ügyfélnek az átruházási szándékáról nyilatkozatot kell tennie a szolgáltatás átadásáról, illetve arról hogy nincsen tartozása a Szolgáltató felé vagy követelése a Szolgáltatóval szemben. Az új ügyfélnek megfelelő módon szerződést kell a Szolgáltatóval kötnie, illetve nyilatkoznia a szolgáltatás átvételéről. A Szolgáltató a feltételek teljesülése esetén amennyiben az átruházáshoz hozzájárul, erről nyilatkozatot ad ki.

## 10. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

### 10.1 A MEGSZŰNÉS ESETEI

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) bármely Szerződő Fél rendes felmondásával,
- b) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- c) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- d) a Felek közös megegyezésével,
- e) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

### 10.2 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

#### 10.2.1

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

#### 10.2.2

Az Előfizető által kezdeményezett felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára kell eljuttatni. Írásbeli felmondásnak minősül az ajánlott levélpostai küldeményként feladott, faxon elküldött vagy személyesen az ITSecure ügyfélszolgálatán leadott felmondásról szóló nyilatkozat.

#### 10.2.3

A szerződés az Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

#### 10.2.4

A felmondásnak tartalmazni kell a szerződéskötésnél szükséges adatokat és alakiságot, valamint az ügyfélkódot és a szerződésszámot.

### 10.3 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL

#### 10.3.1

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel kivéve a 10.3.4 és 10.3.5 pontokban foglalt eseteket.

#### 10.3.2

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban postai úton köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. A Szolgáltató az Előfizetőt felmondásról nem köteles értesíteni, amennyiben a felmondásra az Előfizető számlázási címének, telephelyének megváltozása és nemfizetés adott okot és a Szolgáltató az új postacímét nem ismeri.

#### 10.3.3

Ha a felmondás indoka szerződésszegés és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegő magatartását megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

#### 10.3.4

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően három napon belül sem szünteti meg.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére jogosulatlan hozzáférést biztosít vagy továbbértékesíti, illetve megszegi az Etikai Kódexben foglaltakat.

#### 10.3.5

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét; illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

#### 10.3.6

A Szolgáltató az Előfizetőt értesítheti írásban felszólító levéllel vagy elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

#### 10.3.7

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának a napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor tájékoztatást arról, ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy a felmondástól eltekint.

#### 10.3.8

Az eredménytelen felszólítást követően a Hosted szolgáltatások igénybevételéhez szükséges hozzáféréseket/azonosítókat a Szolgáltató törli.

### 10.4 A FELEKNEK A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

#### 10.4.1

Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, - különösen előfizetői díj nem fizetése miatti - felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását neki felróható módon csak késedelemmel egyenlítette ki, vagy a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse. A Szolgáltató jogosult az említett előleg megfizetését kikötni, amennyiben az új Előfizető gazdasági társaság, amelynek tagja késedelmesen fizetett, vagy olyan magánszemély, amely késedelmesen fizető gazdasági társaságban tag.

#### 10.4.2

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő fél év letelte után az Előfizető (hostmail.hu domain alá tartozó) e-mail címét / e-mail címeit, loginját pedig azonnal a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

#### 10.4.3

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

#### 10.4.4

Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A visszatérítés költségeivel a Szolgáltató csökkentheti a visszatérítésre kerülő összeget a költségek fedezése érdekében. Az ügyfélszolgálaton személyesen kifizetésre kerülő összegből Szolgáltató készpénzkezelési költséget nem vonhat le.

#### 10.4.5

1000 forint alatti túlfizetést az Előfizetői Szerződés megszűnése után 3 hónappal Szolgáltató nem köteles nyilvántartani és visszafizetni. 1000 forint feletti túlfizetést az Előfizetői Szerződés megszűnése után 12 hónappal Szolgáltató nem köteles nyilvántartani és visszafizetni abban az esetben, ha az Előfizető nem rendelkezett a túlfizetésről.

#### 10.4.6

Az Előfizető amennyiben a befizetés vagy átutalás során nem hivatkozik egyértelműen, hogy teljesítése melyik számlára történik, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a befizetést vagy átutalást a legrégebbi kiegyenlített követelésre könyvelje.

## 11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI

Az Előfizető joga a szolgáltatások rendeltetésszerű használata. Az Előfizetőt érintő és nem rendeltetésszerű használatból keletkező károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

### 11.1 ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

#### 11.1.1

A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

#### 11.1.2

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait, megbízottját és alvállalkozóit egyaránt terheli, melynek részletes szabályait az Adatvédelmi Szabályzatban rögzítettünk. ([www.hostedmegoldasok.hu](http://www.hostedmegoldasok.hu))

#### 11.1.3

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

#### 11.1.4

A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetőnek közölheti. Előfizető saját magát személyi igazolványával vagy útlevelel vagy más hatóság által személyazonosításra elfogadott irattal azonosíthatja.

#### 11.1.5

A Hosted szolgáltatások keretében továbbított adatok tartalmáért való felelősség alól a Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint mentesül.

#### 11.1.6

A Szolgáltató szavatol azért, hogy a Hosted szolgáltatások megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek.

#### 11.1.7

Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a minősített adat védelméről szóló 2009. évi CLV. törvény törvényben foglaltak az irányadók.

#### 11.1.8

A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása céljából kezelt adatok jogszabály alapján átadhatók:

- a) azoknak a társszolgáltatóknak, akik közreműködése a szolgáltatás nyújtásához szükséges,
- b) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a szolgáltatás ellenértékének érvényesítését, a követelések kezelését, illetőleg az Előfizető tájékoztatását végzik,
- c) jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

#### 11.1.9

A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény figyelembevételével végezhet.

#### 11.1.10

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

#### 11.1.11

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

## 11.2 BETEKINTÉSI JOG

### 11.2.1

A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

## 11.3 A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE

### 11.3.1

Az Előfizető a nyújtott szolgáltatás használatát nem engedheti át harmadik Félnek.

### 11.3.2

Az Előfizető a Szolgáltatáshoz való hozzáférés jogát belső szervezeti rendje szerint a munkavégzésre irányuló vagy a vele tagsági jogviszonyban álló személy részére, illetve természetes személy Előfizető a vele egy háztartásban élő családtagjai részére az Etikai Kódex és saját belső szervezeti és működési szabályzata szerint engedheti meg. Az Előfizető azon személyek magatartásáért, akik részére használatot engedélyezett, teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

### 11.3.3

Az Előfizető tartozik belső informatikai biztonsági szabályzatában rendelkezni a hozzáférés módjáról, terjedelméről, és nyilvántartani azon személyeket, akik számára hozzáférést engedélyezett.

### 11.3.4

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2004 évi CV. törvény rendelkezik.

## 12. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI

### 12.1.1

Az Előfizető a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartása mellett jogosult használni az átvett szoftvereket.

### 12.1.2

Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződés szerűen felajánlott Hosted szolgáltatásokat az Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni.

### 12.1.3

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató technikai segítségnyújtását.

### 12.1.4

Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a Szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

#### 12.1.5

Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét túrni köteles.

#### 12.1.6

Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

### 12.2 DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS

#### 12.2.1

A Szolgáltatás ellenértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete határozza meg. A Szolgáltató jogosult a számlázást megkezdeni, ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítóknak birtokában van vagy azok közlését a Szolgáltató több ízben sikertelenül kísérelte meg.

#### 12.2.2

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről havonta (illetve az Előfizetési Szerződésben rögzített időszakonként) állít ki számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla adott hónap 1. és 5. napja között készül az adott hónap 1-jei felhasznált mennyiségi és méretbeli beállítások alapján. Amennyiben az Előfizető által igénybevett Hosted szolgáltatások mennyiségében vagy méretében adott hónapban változás történik, azt a Szolgáltató a korrekciós díjban a következő számlán írja jóvá.

#### 12.2.3

Az Előfizető köteles a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata, Mellékletei és Függelékei által szabályozott módon (különös tekintettel a levélszekrény elhelyezésére, házszám és a (cég) név feltüntetésére) a küldemény (számlalevél) fogadására felkészülni. Amennyiben az Előfizető ennek nem megfelelően jár el, a számla meg nem érkezéséből eredő összes következményt az Előfizető köteles viselni.

#### 12.2.4

Az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői díj megfizetése alól a szerződés felmondása az Előfizetői Szerződés határozott, vagy hűségnyilatkozatban vállalt futamidő időtartamára vonatkozóan. Ebben az esetben a szerződés felmondása esetén a Szolgáltató jogosult a teljes hátralevő előfizetői díjat, vagy a szolgáltatáshoz rendelt kötbért egy összegben azonnal kiszámlázni.

#### 12.2.5

Szolgáltató jogosult az Előfizető késedelmes díjfizetése esetén a számla lejáratát követően késedelmi kamatot felszámítani. Késedelmi kamat a számla lejáratát követően a megfizetés időpontjáig terjedő időszakra a 2. számú mellékletben rögzített érték.

#### 12.2.6

A Szolgáltató jogosult az Előfizető fizetési késedelembe esése esetén postai úton felszólító levelet küldeni. A 10.4.5 pontban foglaltak alapján Szolgáltató értesítő levelet küld Előfizetőnek túlfizetéséről. A felszólító és értesítő levél küldéséért Szolgáltató jogosult levelenként egyszeri díj kiszámlázására Előfizetőnek. A díj mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.



#### 12.2.7

A Szolgáltató a szolgáltatás díját a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától számítja fel. Az Előfizető kezdeményezheti a szolgáltatás aktiválását, valamint a Szolgáltató három alkalommal megkísérli elérni az Előfizetőt és az aktiválást végrehajtani. Az aktiválás elmaradása, a szolgáltatás rendelkezésre állása esetén nem befolyásolja a számlázás elindítását.

## 13. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI

A szolgáltatások a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik. Az Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatók.

### 13.1 AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA

#### 13.1.1

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinhet. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a jogszabályoknak megfelelően archiválásra és az aktív nyilvántartásból törlésre kerülnek.

#### 13.1.2

Az Előfizető a Szolgáltatóhoz beérkező telefonhívását rögzítheti. Ilyen esetben az Előfizetőt erre hangbemondás figyelmezteti.

### 13.2 AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK MEGFIGYELÉSE

#### 13.2.1

A Szolgáltató szerverén, az adatátviteli csomópontokban az Előfizetői forgalom összesített statisztikai jellegű, műszaki adatgyűjtése történik.

#### 13.2.2

A statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtésen túlmenően a Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Amennyiben az Előfizető kérésére történő forgalomfigyelés jelentős erőforrásokat igényel a Szolgáltató részéről jogosult külön megállapodás alapján a többletköltségeket áthárítani.

## 14. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

### 14.1 MINŐSÉGGEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI

#### 14.1.1

A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás az 1. számú függelékben található minőségi paramétereknek megfelel. A szolgáltatás működőképesnek minősül, amennyiben az 1. számú függelékben valamint az ÁSZF jelen pontjaiban található feltételekkel a garantált minőségi paramétereket teljesíti. A garantált feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a minőségi panaszt ne vizsgálja ki, erről az ügyfelet - a hibabejelentés során - értesíti.

#### 14.1.2

A Szolgáltató szavatolja és a szolgáltatás nyújtása esetén az átadást követően, folyamatosan gondoskodik arról, hogy a Hosted szolgáltatások megfeleljenek a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető a szerződés fennállta alatt a célnak megfelelően használhassa, és biztosítja, hogy a meghatározott minőségi előírásoknak megfeleljen.

#### 14.1.3

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. A Szolgáltató a mindenkori kártérítési felelősségét az inkriminált időszakra eső szolgáltatási díjában maximálja.

### 14.2 TITOKTARTÁS

#### 14.2.1

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

#### 14.2.2

Az összes olyan adat, információ, anyag és bármely más dokumentum (a továbbiakban: adatok) amely kapcsolatosak valamelyik Féllel, ezen Fél üzleti titkát képezi. Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezeket az adatokat titokban tartják, harmadik személy részére a másik Fél előzetes írásbeli engedélye vagy kifejezett jogszabályi felhatalmazás, illetve bírósági kötelezés nélkül át nem adják, nem hozzák nyilvánosságra vagy más módon harmadik személy részére hozzáférhetővé nem teszik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni azon adatokra is, amelyek jelen, illetve jövőbeli bármilyen megállapodás, előkészítéséről, megtárgyalásáról és megvalósításáról került a másik Fél birtokába. Ezen kötelezettségek a Szolgáltató összes alvállalkozójára is fennáll, időbeli korlát nélkül.

#### 14.2.3

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben nyilatkozik arról, hogy az E-mail címének nyilvános közléséhez hozzájárul-e.

#### 14.2.4

Az Interneten az Előfizető által továbbított információ védeltségéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

#### 14.2.5

Nem minősül titkosnak azon adat:

- a) amely átadása idején a nyilvánosság számára hozzáférhető,
- b) nyilvánosság számára hozzáférhetővé válik, (kivéve, ha ez jogosulatlan felhasználás vagy kiadás következménye).

## 15. HIBAEELHÁRÍTÁS

#### 15.1.1

A Szolgáltató napi 24 órás, internetes vagy e-mailen elérhető folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatással kapcsolatos hibákat.

#### 15.1.2

A Szolgáltató a Hosted szolgáltatások zavartalan nyújtása érdekében hibabejelentő szolgálatot is működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A hibabejelentő szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató megpróbálja kideríteni a hibaforrást, és instrukciót ad az Előfizetőnek a hiba elhárítására.

#### 15.1.3

Bármely reklamáció esetén kizárólag az Előfizetőt tájékoztatja a Szolgáltató, ennek érdekében jogosult az Előfizető vagy az őt képviselő személy személyazonosságát, illetve az eljáró személy képviseleti jogosultságát ellenőrizni.

#### 15.1.4

Az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben megadott telefonszámon, az ügyfélszolgálati telefonszámon, telefaxon, levélben, emailen vagy HelpDesk rendszeren keresztül jelentheti be a hibákat.

#### 15.1.5

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató nem köteles azt a hibabejelentést vizsgálni, amelyben a bejelentő nem azonosítja magát Előfizetőként, illetve nem ad meg elérhetőséget. Szolgáltatás kiesés, vagy hiba alapján az Előfizető csak akkor jogosult díjvisszatérítésre, ha a hibát az előzőek alapján bejelenti és az valósnak bizonyult.

#### 15.1.6

A hibabejelentésről szóló nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői egyedi szolgáltatási azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### 15.1.7

A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat (mely vonatkozhat a hibabejelentésről készített esetleges hangfelvételekre is) a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.

#### 15.1.8

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának idejébe. A hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

#### 15.1.9

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását az 1. számú függelékben szereplő időn belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére időarányos mértékű díjcsökkentést nyújt a szolgáltatás havidíjából.

#### 15.1.10

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva 4 órán belül megkezdi az ok feltárását és a hiba kijavítását.

#### 15.1.11

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavításának megkezdésére megállapított határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

#### 15.1.12

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért jelen szerződés 18.1 pontjában meghatározott módon felel.

#### 15.1.13

A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől az 1. számú függelékben meghatározott időponttól a hiba elhárításáig. A kötbér mértékének megállapításáról a 18.4 pont rendelkezik.

#### 15.1.14

A Szolgáltató távközlő hálózata hálózati összekapcsolási szerződés alapján kapcsolódik egyéb közcélú Szolgáltató távközlő hálózatához. Amennyiben az Előfizetői szerződés olyan Adathálózati szolgáltatást igényel, amely társszolgáltatók hálózatát is érinti, a szolgáltatásban előforduló hálózati hibák elhárítása a hálózat összekapcsolási szerződésekben rögzítettek alapján történik. Ennek feltételeit az Előfizető szerződéskötéskor megismerheti.

#### 15.1.15

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

#### 15.1.16

Ha az Előfizető kérésére - nem a Szolgáltató által kezdeményezve – a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot tart és kiderül, hogy az Előfizető által használt hardver vagy szoftverből eredően nem tudja Előfizető igénybe venni a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást - különösképpen vírusfertőzésből eredően – akkor a Szolgáltató jogosult a teljes időszakra számlázni a szolgáltatási díjat és egyszeri kiszállási költséget kiszámlázni Előfizetőnek. Az egyszeri kiszállási díj mértékét az 2. sz. melléklet tartalmazza.

#### 15.1.17

Szolgáltató nem köteles sem telefonon, sem helyszíni kiszállással olyan általános vagy speciális számítástechnikai - hardver, szoftver - problémákat megoldani, mely nem képezi az Előfizetői szerződés tárgyát.

#### 15.1.18

A Szolgáltató - az ilyen értesítések meg nem érkezése okozta vitákat elkerülendő - kötbérigényt csak írásban (postai levélben vagy faxon) fogad el Előfizetőitől.

## 16. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE

### 16.1.1

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon és Interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet. Szolgáltató személyes ügyfélszolgálat: 1015 Budapest, Batthyány u. 56.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőtől péntekig: 09:00 - 17:00

### 16.1.2

Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot tart fenn munkanapokon 9-17 óráig a 2.1 pontban megadott elérhetőségeken.

#### 16.1.3

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en - tett észrevételét, reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, - általában írásban vagy e-mail-en - tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol.

#### 16.1.4

Az ügyfélszolgálat és a technikai segélyszolgálat magyar nyelven áll az Előfizetők rendelkezésére. Szolgáltató nem vállal felelősséget azért a kárért, mely az Előfizetőnél keletkezhet amiatt, hogy idegen nyelvű ügyfélszolgálati vagy segítségnyújtásra tartott igényt, de az nem állt rendelkezésre. Szolgáltató idegen nyelvű ügyfélszolgálatot vagy technikai segítségnyújtást is Előfizető részére elérhetővé tehet, de az idegen nyelvűségből eredő félreértésekért nem vállalja a felelősséget.

#### 16.1.5

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatóroló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

#### 16.1.6

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

## 17. AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

#### 17.1.1

Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, a nem megfelelő hibaelhárításból, és karbantartásból eredő, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a Szolgáltatónak okozott kárért.

#### 17.1.2

Előfizetőt felelősség terheli az Előfizetői Szerződésben rögzített díj megfizetéséért a szerződés futamideje alatt, különös tekintettel a hűségnyilatkozatban/határozott időben vállalt időtartamra. Szolgáltató jogosult Előfizető 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esése esetén peres vagy nem peres eljárás útján behajtani a követelését. Szolgáltató jogosult szükség esetén polgári peres eljárás útján érvényt szerezni jogos követelésének. A behajtás költségeit Szolgáltató jogosult Előfizetőre hárítani a meg nem fizetett szolgáltatási díjat terhelő késedelmi kamaton túlmenően. A behajtási költség mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### 17.1.3

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben fennálló követeléseit - különös tekintettel a díjhátralékokra, hűségnyilatkozatban vállalt hűségidő/határozott idő előtti felmondásból eredő fizetési kötelezettségekre és az előfizető rendelkezésére bocsátott eszközökben okozott károkra - harmadik fél részére értékesíteni vagy a követelés behajtásához harmadik személyt igénybe venni. Ezekben az esetben a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatok harmadik fél részére történő átadására, a követelés érvényesítése céljából.

## 18. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

### 18.1 A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

#### 18.1.1

Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

#### 18.1.2

Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén a hiba bejelentésétől számított 3 munkanap elteltével kezdődik, ha nincs rá külön megállapodás az Előfizetői Szerződésben.

#### 18.1.3

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható. Nem minősül a Szolgáltató részéről felróható magatartásnak - különös tekintettel - az, ha a szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy Előfizető érdekkörében, illetve nekik felróható okból következik be.

#### 18.1.4

Az Előfizető, amennyiben vitatja a Szolgáltató állásfoglalását a hibás vagy csökkent értékű teljesítéssel kapcsolatban, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Gazdasági Versenyhivatalhoz, a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez valamint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

### 18.2 HATÓSÁGOK ELÉRHETŐSÉGEI

#### 18.2.1

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800 (A területi szervek címét lásd alább).

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1135 Budapest, Lehel utca 43-47. Telefon: (1) 329-7017, (1) 236-3900 Telefax: (1) 236-3956

#### 18.2.2

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 3 év.

### 18.3 KIZÁRÓLAGOS ILLETÉKESSÉG

A Felek tudomásul veszik, hogy az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában - hatáskörtől függően - a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

### 18.4 A HIBÁS TELJESÍTÉS

#### 18.4.1

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a Hosted szolgáltatások

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- b) annak igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód,
- c) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

#### 18.4.2

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizető saját tulajdonú (saját érdekkörében üzemeltetett) hálózatban, vagy végberendezésben van,
- b) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel nem rendelkező végberendezés okozta,
- c) a hibát nem jelentették be,
- d) a hibát a szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- e) az Előfizetőnél az Internet kapcsolatot biztosító egység működéséhez szükséges 220V-os tápellátásának a hibája.



### 18.4.3

A hibás teljesítés időtartamát a Szolgáltató az elszámolásnál az Előfizető javára beszámítja. A 18.4.1 pont c) bekezdésében szereplő esetben a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített díj nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb idejű szolgáltatás esetén az addig kifizetett díjak átlaga alapján egy napra vetített összeg. A 18.4.1 pont a) és b) pontjában szereplő esetekben az a) pontra vonatkozó kötbérek felét fizeti vissza a Szolgáltató az Előfizetőnek. A jóváírás a következő havi számlában érvényesíti a Szolgáltatót.

## 18.5 A SZOLGÁLTATÓ KÉSEDELME

### 18.5.1

A Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben vállalt teljesítési határidőben az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató akkor esik késedelembe, ha a szolgáltatás aktivációját a meghatározott időben elmulasztja. Késedelmes teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a késedelem mértéke a 8 órát meghaladja.

### 18.5.2

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez nem biztosítja az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges információkat vagy a szerződéshez nem mellékeli a kötelezően csatolandó dokumentumokat:

- a) Magánszemély igénylő esetén: Az igénylőlap két tanú által hitelesítve.
- b) Egyéni vállalkozás esetén: Vállalkozói igazolvány másolata.
- c) Gazdasági társaság vagy alapítvány esetén: Aláírási címpéldány másolata.

### 18.5.3

Késedelmes teljesítés esetén a Szolgáltató köteles a késedelem idejének megfelelő kötbért Előfizetőnek megfizetni. A kötbér mértéke az 2. számú mellékletben található.

## 19. VIS MAIOR

### 19.1.1

Vis maiornak minősülnek a Fél érdekkörén, ellenőrzésén, irányításán, illetve befolyásolási lehetőségén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior), amelyek megakadályozzák az Előfizetői Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények (legyen az kihirdetett vagy ki nem hirdetett), lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sürgősségi helyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek sürgősségi helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a Szerződő Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

### 19.1.2

Vis maior esetén az érintett Fél mentesül az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségének teljesítése alól, de csak olyan mértékben, amennyiben őt az esemény gátolja szerződéses kötelezettségének teljesítésében, és az alatt az idő alatt, amely alatt az esemény hatása fennáll. Felek a nem megfelelő teljesítést eredményező, érdekkörükön kívül, részükre fel nem róhatóan bekövetkező körülményekről egymást haladéktalanul értesítik és annak következményeinek elhárításával kapcsolatban a polgári törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el.

## 20. A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE AZ ELŐFIZETŐ SZEMPONTJÁBÓL

### 20.1 KÖVETELMÉNYEK

#### 20.1.1

A szolgáltatás az alábbi eszközökkel vehető igénybe:

- a) laptopok, asztali PC-k;
- b) WAP 2.0 képes mobiltelefonok;
- c) Smartphone-ok és Pocket PC-k;
- d) UMTS illetve GPRS szolgáltatást támogató PDA-k.

#### 20.1.2

A Szolgáltató szolgáltatásának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

#### 20.1.3

A Szolgáltató adathálózati szolgáltatásaira vonatkozó, a szolgáltatás beindításakor vállalt minőségi paramétereket a jelen ÁSZF 14.1 pontja tartalmazza.

## 21. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZZÉTÉTELE

A mindenkor hatályos ÁSZF a Szolgáltató [www.hostedmegoldasok.hu](http://www.hostedmegoldasok.hu) című Internetes honlapján folyamatosan hozzáférhető.

#### 21.1.1

A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy elektronikus levélben; vagy egyéb elektronikus hírközlési úton, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

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

#### 21.1.2

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

#### 21.1.3

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit megismerte, - avagy a megismerésre módja volt - és az abban foglaltakat elfogadta.

## 22. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen ÁSZF elsősorban, de nem kizárólagos jelleggel a Polgári Törvénykönyv, valamint a kapcsolódó mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Európai Unió vonatkozó rendeletei és irányelvei alapján kerültek kidolgozásra.

Elsődleges felügyeleti szerv:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

1088 Budapest, József krt. 6.

Mellékletek:

1. sz. függelék - Szolgáltatás minőségi mutatók
1. sz. melléklet - Szolgáltatások leírása és díjai
2. sz. melléklet - Egyéb díjak
3. sz. melléklet - Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata
4. sz. melléklet - Etikai kódex

## 1. Függelék: Szolgáltatásminőségi mutatók

Minőségi mutató azonosít	Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimál érték Garantált érték	Hivatkozott ÁSZF hatálybalépési dátuma és vonatkozó pontja
1.	Új hozzáférés létesítési idő	<b>2 nap</b>	<b>5 nap</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2009. június 1.
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	<b>48 óra</b>	<b>72 óra</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2009. június 1.
3.	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	<b>15 nap</b>	<b>30 nap</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2009. június 1.
4.	Elektromos hálózat rendelkezésre állása	<b>Éves szinten értelmezve 99,999%</b>	<b>Éves szinten értelmezve 99,9%</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2014. december 1.
5.	A Hosted szolgáltatások rendelkezésre állása	<b>Éves szinten értelmezve 99,99%</b>	<b>Éves szinten értelmezve 97,5%</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2009. június 1.
6.	Internet kapcsolat rendelkezésre állása	<b>Éves szinten értelmezve 99,9%</b>	<b>Éves szinten értelmezve 97,5%</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2014. december 1.
7.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	<b>Éves szinten értelmezve 0,25%</b>	<b>Éves szinten értelmezve 5%</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2009. június 1.
8.	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	<b>Éves szinten értelmezve 0,25%</b>	<b>Éves szinten értelmezve 5%</b>	ÁSZF 1. számú függelék, 2009. június 1.

## 1.Melléklet: Szolgáltatások leírása és díjai

### **Hosted Email és Skype for Business szolgáltatás**

#### Szolgáltatás leírása:

- A Hosted Email szolgáltatás keretein belül előfizetőink a Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus levelezés használatára kapnak jogosultságot.
- A szolgáltatás elérhető IMAP, Web Access, és kliens program segítségével, illetve megfelelő jogosultság esetén ActiveSync képes mobil készülékkal.
- A Hosted Menedzsment felületén az Előfizetőnek az alábbi beállításokra van lehetősége a Hosted Email szolgáltatás kapcsán:
  - A Menedzsment felületen képes felhasználókat létrehozni, illetve a már előzetesen létrehozott felhasználók esetében egyenként megadható a használandó e-mail cím, ellenőrizhető a postafiók mérete), az ActiveSync mobil eléréshez való jogosultság (van jogosultság vagy nincsen), az Outlook program használatának jogosultsága (van jogosultság vagy nincsen).
  - Levelezési csoportokat tud létrehozni, ahová fel tud venni tagokat.
  - Microsoft Outlookot kliens programot és az ahhoz tartozó licenc kulcsot letölteni.
- A Skype for Business egy vállalati használatra felkészített egyesített kommunikációs platform. A Skype for Business segítségével bárhol elérhetik egymást az emberek a mindennapos munkájuk részeként. A Skype for Business használatakor egyetlen ügyfélprogramból elérhető az összes valós idejű kommunikációs szolgáltatás, ideértve a hang- és videohívásokat, a Skype értekezleteket, a jelenléti adatokat, a csevegő üzeneteket.
- Windows Phone, iPhone, iPad és Android rendszerű eszközökre egyaránt érhető el Skype for Business ügyfélprogram.

#### A Szolgáltató biztosítja:

- Megfelelő internet kapcsolat esetén az alábbi titkosított elérést az Előfizető eszköze és a Hosted Email rendszere között:
  - HTTPS
  - ActiveSync (HTTPS)
  - IMAPS/SMTPTS
- A Hosted Email szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- 24/7 szolgáltatás felügyeletet, monitorozást, ügyfélszolgálatot és magas rendelkezésre állást.
- Kétszintű vírusvédelmet és spamszűrés funkciót.
- Redundáns architektúrát.

### Hosted Email szolgáltatás díjai

Csomag	Szerződés futamideje	Előfizetői havidíj
Basic (1GB tárhely/postafiók) <sup>1</sup>	1 év	590 Ft
Mobile (2GB tárhely/postafiók) <sup>2</sup>	1 év	1.690 Ft
Business (10GB tárhely/postafiók)	1 év	2.590 Ft
Premium (25GB tárhely/postafiók)	1 év	3.650 Ft
Ultra (50GB tárhely/postafiók)	1 év	6.290 Ft
Postafiók átirányítás havidíja felhasználónként (pl. saját domain.hu-ról gmail.com-ra)	1 év	díjmentes
Postafiók exportálásának díja felhasználónként	1 év	1.500 Ft
Postafiók napi adatmentése (granular backup)	1 év	egyedi díjazás mellett

#### Email továbbítás (külső postafiókba) díja:

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató külső postafiókba továbbíthatja az elektronikus leveleket.

#### Email archiválás díja:

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató külső adathordozóra vagy médiára (DVD) másolatot készít a postafiók tartalmáról. Ennek egyszeri díja: 1.500 Ft + Áfa/postafiók (Az ár nem tartalmazza a külső adathordozó vagy média költségét.)

#### Rendelkezésre állás:

A Hosted Email szolgáltatásra éves szinten 99,9%-os rendelkezésre állást vállal a Szolgáltató, amely nem tartalmazza az előre tervezett az Előfizetőknek bejelentett karbantartás miatti üzemszüneteket.

#### Korlátozás:

Amennyiben az Előfizető 15%-al meghaladja az általa igénybevett díjcsomagban található tárhely méretet a Szolgáltató az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett korlátozhatja az Előfizető email küldését és fogadását, addig amíg az Előfizető meg nem szünteti a korlátozás okát vagy nem jelzi a Szolgáltató felé Díjcsomag módosítási igényét.

#### Felelősség vállalás:

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal:

- Az Előfizetőink által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Előfizetőink számítógépe és a Hosted Email rendszere között meglévő internet kapcsolatért.

<sup>1</sup> A csomag NEM tartalmazza az ActiveSync és a Skype for Business szolgáltatást.

<sup>2</sup> A csomag NEM tartalmazza a Skype for Business szolgáltatást.

- Az Előfizetőink mobiltelefonkészüléke és a Hosted Email rendszere között meglévő mobil internet kapcsolatáért.
- Az Előfizetőink számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Előfizetőink által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az Előfizetőink rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok vagy spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- A Hosted Menedzsment felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a postafiókok és jogosultságok törlését.
- Az Előfizetőink által véletlenül megosztott információk (többek között közös mappákban elhelyezett fájlok, közös naptárok, közös címjegyzékek) illetéktelen kezekbe jutásáért.
- Az Előfizető saját domain nevének beállításáért és az abból eredő károkért.

#### Az ügyfeleink kötelessége

- A Microsoft licenceket a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A lemondott licencek esetében az Ügyfél kötelessége az adott programot eltávolítani.
- Az elektronikus levelezést rendeltetésnek megfelelően használni.
- Saját domain-t regisztrálni az Előfizető által szabadon választott domain kezelőnél.
- A domain név beállításával kapcsolatos teendőket megtenni a saját domain neves levelezés helyes működéséhez.

#### Speciális szabályok

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a címzettek listában (To, Cc, Bcc).
- A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

A Hosted Email rendszerkövetelményei:

Windows operációs rendszerrel:

- Outlook 2007 SP3 vagy frissebb
- Windows 8, 7, Vista v. Windows XP SP3
- Internet kapcsolat

Macintosh operációs rendszerrel:

- Entourage 2008 vagy frissebb
- Mac OS X 10.2.8
- Internet kapcsolat

PDA és Smartphone-ok esetében:

- Apple iPhone, iPad
- „Nokia for exchange” kompatibilis telefonok
- Windows Mobile 5 vagy újabb operációs rendszerrel működő telefonok, tabletek
- Android 2.1 vagy újabb operációs rendszerrel működő telefonok, tabletek
- Internet kapcsolat

A Skype for Business rendszerkövetelményei:

Windows operációs rendszerrel:

- Skype for Business 2010 kliens, vagy frissebb
- Windows 8, 7, Vista SP2 v. Windows XP SP3
- Internet Explorer 7 +, Mozilla firefox
- Internet kapcsolat

Macintosh operációs rendszerrel:

- Mac OS X 10.4.8+
- Internet kapcsolat

PDA és Smartphone-ok esetében:

- Apple iPhone 4 iOS 4.2 vagy újabb, iPad iOS 4.2 vagy újabb
- Windows Mobile 7.5 vagy újabb
- Android 2.3 vagy újabb
- Internet kapcsolat



## **Hosted Sharepoint szolgáltatás**

### **Szolgáltatás leírása:**

A Hosted Sharepoint szolgáltatás keretein belül ügyfeink a Szolgáltató által üzemeltetett Microsoft Windows Sharepoint Services szolgáltatás használatához kapnak jogosultságot.

- A szolgáltatás elérhető internet kapcsolaton keresztül (http protokollal) számítógéppel vagy mobiltelefon készülékkel, megfelelő internet böngésző segítségével az arra jogosultak számára.
- A Hosted Menedzment felületén az alábbi beállításokra van lehetősége a Hosted Sharepoint szolgáltatás kapcsán:
  - A Sharepoint szolgáltatás fő nyelve.
  - A szolgáltatás alapsablonja.
  - A cég Sharepoint oldalának főcíme.
  - A Sharepoint oldal rövid leírása.
- A szolgáltatás a következő internet böngészőkkel használható:
  - Teljes funkcionalitással Microsoft Internet Explorer 8.x. vagy frissebb

### **A Szolgáltató biztosítja:**

- Http kapcsolatot biztosít az Előfizető eszköze és a Hosted Sharepoint oldala között.
- A Hosted Sharepoint szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- Redundáns architektúrát.

### **Hosted Sharepoint szolgáltatás díjai**

<b>Csomag</b>	<b>Szerződés futamideje</b>	<b>Előfizetői havidíj</b>
Basic (10 GB tárhely)	1 év	25.000 Ft
Business (50 GB tárhely)	1 év	50.000 Ft

- A szolgáltatás felhasználóinak száma korlátozott.

### **Rendelkezésre állás:**

A Hosted Sharepoint szolgáltatásra éves szinten 99,9%-os rendelkezésre állást vállal a Szolgáltató, amely nem tartalmazza az előre tervezett az Előfizetőknek bejelentett karbantartás miatti üzemszüneteket.

Felelősség vállalás:

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal

- Az Előfizető által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Előfizető számítógépe és a Hosted Sharepoint rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Előfizető mobiltelefonkészüléke és a Hosted Sharepoint rendszere között meglévő mobil internet kapcsolatáért.
- Az Előfizető számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Előfizető által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az Előfizető rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- A Hosted Menedzsmen felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a szolgáltatás törlését.
- Az Előfizető által véletlenül megosztott információk illetéktelen kezekbe jutásáért.

Az Előfizető kötelessége:

- A Microsoft licenceket a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A szolgáltatást rendeltetésnek megfelelően használni.
- A tőle elvárható felelősséggel osztani a jogosultságokat saját Sharepoint oldalaihoz.

## **Hosted Server szolgáltatás**

### **Szolgáltatás leírása:**

A Hosted Server szolgáltatás keretein belül ügyfeleink HP alapokon működő Virtuál szerver szolgáltatást vesznek igénybe.

A Hosted Menedzsment felületén lehetőség van:

- A szolgáltatás paramétereinek megtekintésére

Hosted Server típusok:

- Hosted Server Light
- Hosted Server Standard
- Hosted Server Plus
- Dedicated Hosted Server

Hosted Serverhez választható operációs rendszerek:

- Windows Server 2008 R2 Standard, Enterprise Edition
- Windows Server 2012 R2 Standard, Datacenter Edition
- FreeBSD
- Linux Debian
- Linux CentOS
- Linux OpenSUSE

Hosted Serverhez választható kiegészítő redundáns tárterületek

- 20GB
- 80GB
- 200GB

### **A Szolgáltató biztosítja:**

- A Hosted Serverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- 24/7 szolgáltatás felügyeletet, monitorozást, Ügyfélszolgálatot és magas rendelkezésre állást (99,9%)
- Redundáns architektúrát.

**Hosted Server szolgáltatás havidíjai**

Csomag tartalma	Hosted Server Light	Hosted Server Standard	Hosted Server Plus	Hosted Server Premium
Sávszélesség	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps
Memória	2 GB	4 GB	4 GB	8 GB
Processzor	1.3GHz	1.3GHz	2 x 1.3GHz (2db)	4 x 1.3GHz (4db)
Tárhely (redundáns)	40 GB HDD	60 GB HDD	80 GB HDD	100 GB HDD
Operációs rendszer	Linux	Linux	Linux	Linux
0-24h online szolgáltatás monitorozás, hiba esetén riasztás	Email	Email	Email, sms	Email, sms
Rendszermérnöki támogatás	Nem tartalmaz	Havi 1 óra szabadon felhasználható rendszermérnök órát tartalmaz	Havi 2 óra szabadon felhasználható rendszermérnök órát tartalmaz	Havi 4 óra szabadon felhasználható rendszermérnök órát tartalmaz
Nettó havidíjak	11.900 Ft	19.900 Ft	34.500 Ft	54.500 Ft
Kiegészítő szolgáltatások				
Windows Server Standard licenz			7 500 Ft	
Kiegészítő Remote Desktop licenz (min. 3db rendelhető)			1.500 Ft/db	
20 GB SAS kiegészítő tárhely			1.500 Ft	
80 GB SAS kiegészítő tárhely			4.500 Ft	
200 GB SAS kiegészítő tárhely			13.000 Ft	
SSD kiegészítő tárhely			egyedi díjazás mellett	
Memóriabővítés (4GB)			3.000 Ft	
Processzorbővítés (1 333 MHz)			5.000 Ft	

**Szoftver licenzek díja:**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató több különböző szoftver licenst biztosíthat a választott Hosted Szerver csomaghoz. A választható szoftver licenzekkel és azok díjazásával kapcsolatban érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon.

Rendszeres adatmentés díja:

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató rendszeres adatmentést biztosít az Előfizető által kért adatokról, egyedi díjazás mellett.

Rendelkezésre állás:

A Hosted Server szolgáltatásra éves szinten 99,9%-os rendelkezésre állást vállal a Szolgáltató, amely nem tartalmazza az előre tervezett az Előfizetőknek bejelentett karbantartás miatti üzemszüneteket.

Adat archiválás díja:

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató külső adathordozóra vagy médiára (DVD) másolatot készít adatainak tartalmáról. Ennek egyszeri díja: 300 Ft + Áfa/MB. (Az ár nem tartalmazza a külső adathordozó vagy média költségét.)

SSD kiegészítő tárhelyre vonatkozó egyéb díjak:

Szolgáltató éves kimutatása szerint, amennyiben Előfizető által használt SSD tárhely nagyobb átlagos elhasználódást mutat, mint 60 TBW/év, úgy a Szolgáltató a felek között fennálló szolgáltatói szerződést egyoldalúan módosíthatja, és az SSD tárhely havidíját 50%-kal megemelheti.

Rendszermérnöki támogatás:

A csomagokhoz tartozó rendszermérnöki támogatások órakerete Minden Hosted Server szolgáltatáshoz további Microsoft oklevéllel rendelkező rendszermérnök támogatást igényelhet, melynek óradíja: 10.000Ft + Áfa.

Hosted Server karbantartása (választott csomag szerinti rendszermérnöki támogatásban foglalt óra keret erejéig, vagy egyedi díjazás mellett):

- Hosted Serverhez való távoli hozzáférés kialakítása és karbantartása.
- Új felhasználók beléptetése az informatikai rendszerekbe.
- Távozó munkatársak kiléptetése az informatikai rendszerekből.
- Az informatikai rendszerekhez szükséges jogosultságok kezelése.
- Hosted Serverről futtatott programok működőképességének ellenőrzése.
- Hosted Server kapacitásmérése.
- Hosted Server helyi merevlemez méretének ellenőrzése.
- Hosted Server naplóbejegyzéseinek ellenőrzése, bejegyzett hibák javítása.
- Vírusirtó működőképességének ellenőrzése, karantén lista ellenőrzése, törlése.
- Hosted Server töredezettség mentesítése.
- Hosted Server operációs rendszerének és a helyi programok frissítéseinek letöltése, tesztelése, terjesztése.
- Felhasználók egyéni igényeinek teljesítése, kérdéseinek megválaszolása,
- Előfizető által bejelentett hibák és feladatok kezelése.

Felelősség vállalás:

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal

- Az Előfizető által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Előfizető számítógépe vagy mobiltelefonja és a Hosted Server rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Előfizető számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Előfizető által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az Előfizető rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok/spamek által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- A Hosted Menedzsmen felületén végzett módosítások következményeiért, beleértve a Hosted Server jogosultságok törlését.
- Az Előfizető saját domain nevének beállításáért és az abból eredő károkért.

Az Előfizető kötelessége:

- A Microsoft és egyéb operációs rendszerek licenceit a licenc feltételeknek megfelelően használni.
- A lemondott licencek esetében az Előfizető kötelessége az adott programot a eltávolítani.
- A Hosted Servert rendeltetésnek megfelelően használni

## Hosted Drive szolgáltatás

### Szolgáltatás leírása:

A Hosted Drive szolgáltatás keretein belül ügyfeink a Szolgáltató által üzemeltetett Hosted Drive tárhely szolgáltatás használatához kapnak jogosultságot. **A Hosted Drive szolgáltatást csak már meglévő Hosted Email szolgáltatás előfizetés mellett lehet igénybe venni.**

- A szolgáltatás dokumentumokat szinkronizál az Előfizető eszközei és a Szolgáltató által biztosított tárhely között az Interneten keresztül. Az automatikus szinkronizáció biztosítja, hogy a dokumentumok az Előfizető eszközein azonos tartalommal jelenjenek meg. A dokumentumok Internet kapcsolat nélkül is elérhetők, szerkeszthetők. A dokumentum változások az Internet kapcsolat felépülésekor automatikusan szinkronizálódnak a Szolgáltató által biztosított Hosted Drive tárhellyel.
- A szolgáltatás elérhető internet kapcsolaton keresztül (https protokollal) számítógéppel vagy mobiltelefon készülékkal, megfelelő alkalmazás segítségével az arra jogosultak számára.
- A szolgáltatás megfelelő működéséhez a Szolgáltató által kijelölt adat szinkronizációs alkalmazás használata szükséges.

### A Szolgáltató biztosítja:

- Https kapcsolatot biztosít az Előfizető eszköze és a Hosted Drive tárhelye között.
- A Hosted Drive szerverek magas biztonságú szervertermekben való elhelyezését.
- Redundáns architektúrát.

## Hosted Drive szolgáltatás díjai

Csomag	Szerződés futamideje	Előfizetői havidíj
50GB tárhely	1 év	300 Ft
200GB tárhely	1 év	900 Ft
500GB tárhely	1 év	1 800 Ft
egyedi méret	1 év	egyedi díjazás mellett

### Rendelkezésre állás:

A Hosted Sharepoint szolgáltatásra éves szinten 99,9%-os rendelkezésre állást vállal a Szolgáltató, amely nem tartalmazza az előre tervezett az Előfizetőknek bejelentett karbantartás miatti üzemszüneteket.

Felelősség vállalás:

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal

- Az Előfizető által tárolt/küldött/fogadott adatok tartalmáért.
- Az Előfizető számítógépe és a Hosted Drive rendszere között meglévő internet kapcsolatért.
- Az Előfizető mobiltelefonkészüléke és a Hosted Drive rendszere között meglévő mobil internet kapcsolatáért.
- Az Előfizető számítógépének és mobil telefonkészülékének kompatibilitásáért, beleértve a hardver és szoftver kompatibilitást.
- Az Előfizető által illetékteleneknek megadott vagy elvesztett jelszó következtében fennálló gondokért.
- Az elvesztett számítógépek vagy mobil eszközökön található lementett adatokért, vagy az ilyen módon megszerzett jogosultságokkal történő visszaélésekért.
- Az Előfizető rendszerébe a szolgáltatás használatával esetlegesen bekerülő vírusok által okozott mindennemű kárért.
- Az internetforgalmi (vezetékes vagy mobil internet) korlátok túllépéséből eredő többlet költségért, kiváltképpen igaz ez a külföldi barangolásra.
- Az Előfizető által véletlenül megosztott információk illetéktelen kezekbe jutásáért.

Az Előfizető kötelessége:

- A szolgáltatást rendeltetésnek megfelelően használni.
- A tőle elvárható felelősséggel osztani a jogosultságokat saját Hosted Drive tárhelyén.



## 2.Melléklet: Egyéb díjak

Korrektíós díj: Az Előfizető postafiókjainak hó közbeni mennyiségi és méretbeli változásait tartalmazza, amelyet a Szolgáltató a következő számlán ír jóvá. Az adott hónapban használt postafiókok előfizetési díja a teljes hónapra kerülnek kiszámlázásra. Az Előfizető postafiókhoz megrendelt díjcsomag tárhelyének 15%-al történő túllépésekor nagyobb díjcsomagot igényelhet. Ez díjcsomag váltással lehetséges és ennek értékét a Szolgáltató az adott hónap korrektíós díjában írja jóvá.

Kötbér: Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató köteles a késedelem idejének megfelelő kötbért az Előfizetőnek megfizetni. A kötbér mértéke naponta a havi díj 1/30-a melyet a Szolgáltató a következő havi számlán ír jóvá.

A szolgáltatás késedelmes kiépítéséért a Szolgáltató naponta az adott szolgáltatás egyszeri díjának 0,5%-ának megfelelő kötbért tartozik az Előfizetőjének megfizetni, amelyet a következő számlán ír jóvá.

Átírási díj: a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, melynek díja 1.000 Ft+Áfa.

Díjcsomag váltás díja: 0 Ft.

Késedelmi kamat: a Szolgáltató jogosult az Előfizető késedelmes díjfizetése esetén a számla lejáratát követően késedelmi kamatot felszámítani melynek mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat.

Felszólító és értesítő levél díja: A felszólító és értesítő levél küldéséért a Szolgáltató jogosult levelenként egyszeri 500 Ft+Áfa díj kiszámlázására az Előfizetőnek.

Behajtási adminisztrációs költség: Amennyiben a lejárt követelés harmadik félnek kerül átadásra behajtás céljából, lehetőség van az átadott követelés 9%-át kitevő, de minimálisan 5.000 forint adminisztrációs díj felszámolására.

Számlamásolat díja: Az Előfizető által kért számlamásolat küldéséért a Szolgáltató jogosult számlánként egyszeri 500 Ft+Áfa díj kiszámlázására az Előfizetőnek. A személyes ügyfélszolgálaton történő számlanyomtatás díja oldalanként 100 Ft+Áfa.

Szerződésmásolat díja: Az Előfizető által kért szerződésmásolat díja Magyarországra történő postázás díjával együtt, amennyibe nem hiteles másolatra van szükség: 1.500 Ft+Áfa szerződésenként. Hiteles szerződésmásolat díja: 25.000 Ft+Áfa szerződésenként.

Egyszeri kiszállási díj: 15.000 Ft+Áfa/óra, minimum 1 óra.

Domáinnév (DNS) szolgáltatás: A d\_nev.hostmail.hu -szerű nevek bejegyzését a szolgáltató elvégzi, és biztosítja hozzá a domáinnév-szervízt - a d\_nev szabadon megválasztható.

### 3.Melléklet: A hiba bejelentése

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos technikai szolgálatot biztosít. A hibát az előfizetőnek az ÁSZF-ben található ügyfélszolgálatnál kell bejelentenie.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- ügyfélkódját, szerződéskódját
- Telefax és e-mail-ben történő hibabejelentést csak abban az esetben áll módjában elfogadni szolgáltatónak, ha az részletesen tartalmazza a hiba leírást és az ügyfél egyértelműen beazonosítható. A bejelentés csak abban az esetben tekinthető megérkezettnek és elfogadottnak, amennyiben a Szolgáltató automatikus válasz elektronikus levelet küld.
- Hiányos bejelentés esetén szolgáltató minden esetben visszajelez az ügyfélnek, hogy a bejelentés hiányos és azt tegye meg más formában.
- Szolgáltató a hiánytalan bejelentésből eredő károkért felelősséget nem vállal.

Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

- A szolgáltató a hiba bejelentésével egyidőben az ügyféllel közösen megkezdi a hiba behatárolását, melyet szükség esetén írásos formában továbbít a társszolgáltató felé.
- A szolgáltató a hiba elhárításának aktuális állapotáról tájékoztatja az előfizetőt.
  - A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az előfizető érdekkörében merült fel.
  - A hiba kijavítását megkezdte.
  - A hiba kijavítását átmeneti (meghatározott ideig) vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF alapján díjcsökkentést nyújt.
- A szolgáltató a hibát, az esetek 95%-ban annak bejelentésétől számított 72 órán belül hárítja el.
- A telefaxon és e-mailben érkezett megkeresések, bejelentések feldolgozási határideje 24 óra. A Szolgáltató vállalja, hogy ezen bejelentéseket legkésőbb 24 órán belül feldolgozza. A hibajavítási határidő a feldolgozás pillanatától kezdődik.
- A szolgáltató az esetleges késésekért felelősséget nem vállal, ha az alábbi okból következik be:
  - ügyfél többszöri megkeresés ellenére sem elérhető,
  - a kapcsolattartó személye vagy telefonszáma megváltozott és az ügyfél a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.

A hiba kijavítása:

A Szolgáltató a hibaelhárítás után a szolgáltatást haladéktalanul levizsgálja, és átadja az Előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a Szolgáltató mérési eredményei szerint a szolgáltatás működképes, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Ha a Szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítottnak, mert az Előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), vagy az Előfizető nem elérhető akkor az Előfizető által megjelölt időpontig a (kötér mentes) hiba javítási ideje meghosszabbodik.

A hiba kijavítottnak minősül abban az esetben is, ha a Szolgáltató tesztje alapján a szolgáltatás működképes, de az ügyfelet nem lehet elérni a hibajavítás ellenőrzése végett. A szolgáltatás kijavítottnak minősül akkor is, ha a Szolgáltatónál automatikusan keletkező naplófájlok arról tanúskodnak, hogy az ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi és újabb hibát az Előfizető nem jelent be.

A hiba határidőn túli javítása esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér illeti meg az Előfizetőt.

Vitás esetekben az Előfizető az ÁSZF-ben megadott jogorvoslattal élhet.

#### 4.Melléklet: Etikai Kódex

Az ITSecure Kft. tagja a Budapest Internet Exchange-nek (BIX), a RIPE NCC-nek így az Előfizetővel kötött Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, és egyéb kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ezért Előfizető tudomásul veszi, hogy az ITSecure Kft. a szerződéses szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartatni a vonatkozó szabályokat.

Minden, ITSecure Kft. szolgáltatás Előfizetőjének, igénybevevőjének az Internet nemzetközi számítógépes hálózat használata során be kell tartani a hálózat viselkedés általános szabályaira vonatkozó, következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855 (angolul: <ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>, magyarul: <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/kultura/rfc1855h.hun>).

A szolgáltatás olyan módon történő használata, amely sérti ezeket a szabályokat, az információkat szolgáltató-szervereken nyomon követhető, és a szabályok be nem tartása az igénybevevő Internet szolgáltatójának figyelmeztetését, illetve az Internetből való kizárását, a szerződés egyoldalú - és azonnali - felmondását vonhatja maga után.

Az Előfizetőnek, igénybevevőnek különösen figyelemmel kell lennie arra, hogy:

- A számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés nem megengedett és azonnali szerződésbontást von maga után.
- Az adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartása nem megengedett és a szolgáltatásból való kitiltáshoz vezethet.
- A jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizető nem adhat hamis, elavult vagy félrevezető információkat.
- A hálózaton terjesztett anyagaik nem lehetnek szexuális, erőszakos, vagy trágár tartalmúak, nem kelhetnek megbotránkoztatást, súlyos vagy széleskörű ellenállást, faji, vallási vagy politikai ellentéteket nem szíthatnak, törvényellenes cselekmény elkövetésére senkit nem bátoríthatnak, bárkinek a magánéletét vagy nyugalma indokolatlanul nem zavarhatják, és nem lehetnek becsmérlők vagy megalázók.
- Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagot(kat), amelyeket tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
- Előfizető nem használhatja a szolgáltatást spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges email küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges email küldését abbahagyni. Előfizetőnek biztosítani kell továbbá, hogy spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay” szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi emaileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező emaileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a „Received” sorba feljegyezni. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

Kéretlen levélnek vagy spamnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak, és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják;
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos, és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják;
- az olyan e-mailek, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc). A szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mailek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

A Szolgáltató jogosult továbbá a Hosted szolgáltatásokat szüneteltetni mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartások megszüntetésére nem kerülnek:

- Nem szabad a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást ilyen módon reklámozni.
- Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- Tilos az email feladójának címét szándékosan hamisan megadni vagy elfedni.
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani, vírussal fertőzött csatolt állományt.
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki, és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- Nem szabad olyan emailt küldeni, illetve továbbítani, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
- Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.