



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### Tartalomjegyzék

|  |    |
|--|----|
| Tartalomjegyzék .....  | 1  |
| 1. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya .....  | 3  |
| 1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....                                       | 3  |
| 1.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya .....  | 3  |
| 2. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés.....   | 4  |
| 2.1. közzététel .....  | 4  |
| 2.2. Értesítés .....   | 4  |
| 3. A szolgáltatás leírása .....  | 4  |
| 3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....                                  | 4  |
| 3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja .....   | 4  |
| 3.3. Internet tartalom szolgáltatás.....   | 4  |
| 3.4. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások.....                                      | 5  |
| 4. Az előfizetői szerződés .....   | 5  |
| 4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai.....  | 5  |
| 4.2. Szerződéskötés .....  | 5  |
| 4.3. Próbaidőszak/Pénzvisszafizetés .....  | 6  |
| 4.4. Szerződés hatálya .....   | 6  |
| 4.5. Rendelkezésreállítás / Karbantartás miatti szünetelés .....   | 6  |
| 4.6. Vis major.....  | 6  |
| 4.7. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....  | 6  |
| 4.8. Az előfizetői igények kezelése .....  | 7  |
| 4.9. Az előfizetői szerződés módosítása.....   | 7  |
| 4.10. Számlázási cím módosítása .....  | 7  |
| 4.11. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....  | 7  |
| 4.12. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről..... | 7  |
| 4.13. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....  | 7  |
| 4.14. Az előfizetői szerződés megszűnése.....  | 8  |
| 4.15. Tárolási díj mértéke .....   | 9  |
| 5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei .....   | 9  |
| 5.1. Az előfizető jogai .....  | 9  |
| 5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem .....  | 9  |
| 5.2. A szolgáltató jogai.....  | 10 |



|        |  |    |
|--------|--|----|
| 5.2.1. | Az előfizető forgalmának megfigyelése.....                   | 10 |
| 5.2.2. | Előfizető kötelezettségei .....                              | 10 |
| 5.2.3. | Díjfizetés .....   | 10 |
| 5.2.4. | A jóhiszemű használat szabályai.....                         | 11 |
| 5.3.   | A szolgáltató kötelezettségei.....                           | 13 |
| 5.3.1. | Hírközlési titoktartás .....                                 | 13 |
| 5.3.2. | Ügyfélszolgálat eljárási rendje .....                        | 13 |
| 5.3.3. | Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén..... | 15 |
| 5.3.4. | Biztonsági mentés .....                                      | 15 |
| 5.3.5. | VPS szerverek biztonsági mentése .....                       | 15 |
| 6.     | Díjszabás.....   | 16 |
| 6.1.   | A díjazás és a számlázás alapelvei .....                     | 16 |
| 6.2.   | Előfizetési díjak.....                                       | 16 |
| 6.3.   | Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai .....            | 16 |
| 6.4.   | Kedvezmények a hozzáférési díjakban.....                     | 16 |
| 7.     | A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából .....  | 16 |
| 1.     | számú melléklet.....   | 17 |

## 1. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

### 1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja a RendszerNET Kft. által nyújtott Internet tartalom szolgáltatás, úgymint Domain regisztráció, webtárhely bérlet, szerver elhelyezés, dedikált szerver bérlet, virtuális szerver bérlet (VPS), IP tranzit, IP tartomány szolgáltatás továbbiakban összefoglalóan "internet tartalom szolgáltatás" igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeknek, a szerződő Felek jogainak, és kötelezettségeinek meghatározása, a Felek közötti jogviszony szabályozása.

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya, az Internet tartalom előfizetői szolgáltatás nyújtására terjed ki.

Személyi hatálya: Szolgáltató, Felhasználó, Előfizető (együtt: Felek).

**Szolgáltató:** az Általános Szerződési Feltételek 1.1. pontjában megjelölt gazdálkodó szervezet.

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli, vagy használja a Szolgáltató által nyújtott hírközlési szolgáltatásokat.

**Előfizető:** az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatóval - nyilvánosság számára hozzáférhető hírközlési szolgáltatások igénybevételére - szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni Előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

**Üzleti / intézményi Előfizető:** az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdő birtokossági társulat, a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó (Ptk. 685.§ c).

**Előfizetői szerződés:** (Korábban szolgáltatói szerződés) Előfizető által igénybe vett szolgáltatások általános vagy egyedi paraméterei részletezése. Az előfizetési szerződés a jelen Általános Szerződési feltételek elfogadásával érvényes.

### 1.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek az ügyviteli rendszerünkben történő regisztráció – elfogadás (<https://szerverpark.eu/ugyfelkapu>) után érvényesek és hatályosak.

A RendszerNET Kft. Internet tartalom előfizetői szolgáltatását az Előfizetők számára az Európai Unió területén, adott időponttól kezdve nyújtja.

Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya: az Európai Unió, ahol a Szolgáltató az Internet tartalom előfizetői szolgáltatást nyújtja.

Az Előfizető minden elvárhatót megtesz spammelés megakadályozására.

Az Előfizető elfogadja az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISzT) által támogatott hálózathasználati irányelveket, melyek a <https://www.iszt.hu/app/uploads/2020/06/ISzT-AUP.pdf> lapon meghirdetésre kerültek.

## 2. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés

### 2.1. közzététel

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint, ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget: weboldalán közzéteszi. <https://szerverpark.eu>

### 2.2. Értesítés

#### a) Általános értesítés

- Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- hírközlési úton elsősorban weboldalán vagy elektronikus levélben.

#### b) Karbantartásról szóló értesítés

- A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges értesítést - az értesítendő Előfizetők körétől függetlenül - weboldalán vagy elektronikus levelezés útján teljesítheti.

A mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek az előfizetői szerződés mellékletét képezik.

## 3. A szolgáltatás leírása

### 3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A szolgáltatás TEÁOR száma: 6203

A RendszerNET Kft. által biztosított internet tartalom szolgáltatások listáját a szolgáltató a mindenkori weboldalán hirdeti meg.

A csomagszűrést a RendszerNET Kft. az ügyfelek értesítése nélkül nem alkalmazhatja. A két alapszolgáltatást a Szolgáltató - a levelezést és a webes elérést fenntartja.

### 3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

A RendszerNET Kft. által nyújtott (Internet) szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az előfizetői szerződésben foglalt formai és eljárási szabályok szerint - a műszaki feltételek függvényében - az Európai Unió területén bárki hozzájuthat.

### 3.3. Internet tartalom szolgáltatás

A RendszerNET Kft. jelenlegi eszközeivel a 1132 Budapest Victor Hugo u. 11-15. épületében lévő saját szerver termében valósítja meg.

Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy az előfizető kifizesse a RendszerNET Kft. ügyfélfiókjában létrehozott díjbekérő számlát. Előfizető vagy költségviselő az esedékes díjat az alábbiak szerint köteles megfizetni a díjbekérő számlán szereplő fizetési határidőig: a Szolgáltató CIB Bankszámlájára (10700488–22540906-51100005) történő átutalással, az Előfizető külön igénybejelentése alapján készpénzben, PayPal fizetéssel, vagy a Szolgáltató által esetlegesen elérhetővé tett egyéb fizetési módokon.

Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek hiányából eredő kárért a Szolgáltató csak az általa működtetett (saját hálózaton) bekövetkezett, érdekkörébe eső hibákért felel. A Szolgáltatónak nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését jogosult a szerződés létrejöttéig bármikor megtagadni.

A RendszerNET Kft. jogosult a saját hálózatát megvédeni idegen hálózatokból érkező illegális felhasználás (DOS támadás, betörési kísérletek, szabványtól eltérő adatcsomagok, kéretlen reklámlevél, vírustámadás) esetén.

### 3.4. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások

A RendszerNET Kft. egyéni igényeknek megfelelően, az internet tartalom előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az előfizetőinek, valamint az igénylőknek:

- SSL tanúsítvány
- IP címek, IP tartományok delegálása
- Monitoring
- Rendszergazdai szolgáltatás
- Biztonsági mentés (Webhosting, VPS szolgáltatásokhoz kapcsolódó plusz szolgáltatás)

## 4. Az előfizetői szerződés

### 4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

A 249/2001 (XII.18.) Korm. Rendelet 3. § d) pontja szerint előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből, és az előfizetői szerződésből áll.

### 4.2. Szerződéskötés

Az előfizetői szerződés automatikusan létrejön a szolgáltató és megrendelő között, amikor a megrendelő <https://szerverpark.eu/> weboldalon beregisztrál és kifizeti a megrendelt szolgáltatáshoz tartozó díjbekérő számlát, vagy egyedi előfizetői szerződést ír alá. Az előfizetői szerződés elengedhetetlen része a jelen Általános Szerződési feltételek.

Jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja, és a felhasználó által rögzített email címre kiküldi.

A szolgáltató felhívja a megrendelő figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A szolgáltató felhívja a megrendelő figyelmét telepítéskor arra is, hogy a biztonságos működés érdekében a megrendelő köteles gondoskodni saját számítógépének védelméről. Amennyiben a megrendelő ezt elmulasztja, vagy nem megfelelő védelmet biztosít saját számítógépének, akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget.

Az előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Az üzleti / intézményi, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja

az üzleti / intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 3 (azaz: három) hónapnál nem régebbi cégkivonatot, a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, ha a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

#### 4.3. Próbaidőszak/Pénzvisszafizetés

Szolgáltatásainkra történő előfizetést követően, nem áll módunkban pénzvisszafizetési garanciát biztosítani üzemszerűen működő rendszer esetén. A szolgáltatásaink kapcsán lehetőséget biztosítunk próbaidőre, amelyet az ügyfélszolgáltatáson lehet igényelni.

#### 4.4. Szerződés hatálya

Az előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre 3 hónap felmondási idővel.

A határozott időre kötött előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető.

Az előfizetői szerződés a díjbekérőn meghatározott időszakra jön létre.

Az előfizető elektronikus értesítést kap 15 nappal a szolgáltatás lejáratá előtt, ezek után a szolgáltatás lejáratá napján. A díjbekérő rendezésének elmulasztása a szolgáltatás felfüggesztését és vagy törlését vonja maga után.

#### 4.5. Rendelkezésreállítás / Karbantartás miatti szünetelés

Szolgáltató a szerződésben megadott szolgáltatások biztosítására éves 99,9%-os rendelkezésreállítás biztosít. A rendelkezésreállítás számításába nem tartoznak bele az előre bejelentett karbantartások a vis major (4.6. pont) és az esetleges 3. fél által biztosított szolgáltatások.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, a jelen ÁSZF 2.2. B) pontja szerinti értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 órát nem haladhatja meg.

#### 4.6. Vis major

Egyik fél sem felel a szerződésben foglalt kötelezettség teljesítéséért azon esetekben, amikor a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény merül fel. Ilyen körülménynek tekintendő például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, szervertámadás, hacker támadások, jogosulatlan hozzáférések, harmadik fél által nagymértékben emelkedő szolgáltatási díj stb.

Ha Vis Major esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. A teljesített szolgáltatások számlájának kiegyenlítése alól a Vis Major körbe tartozó események sem jelentenek mentességet.

#### 4.7. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen amennyiben nem tartotta be az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISzT) által támogatott hálózathasználati irányelveket.
- sérti a RendszerNET Kft. saját felhasználói szabályzatát.
- a szolgáltatás ellenértékének meg nem fizetése esetén.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

#### 4.8. Az előfizetői igények kezelése

Az igénylőnek az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a RendszerNET Kft.-nek, az adatváltozást követő 7 napon belül írásos formában köteles jeleznie (postai, vagy elektronikus úton).

#### 4.9. Az előfizetői szerződés módosítása

Szerződés módosítására az előfizető ügyfélfiókjában (<https://szerverpark.eu/>) van lehetőség, ezen a felületen tudja az igénybe vett szolgáltatást lemondani, módosítani, kibővíteni, illetve új szolgáltatást megrendelni.

A szerződés módosításának másik módja, írásos formában történhet.

#### 4.10. Számlázási cím módosítása

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő számlázási címében bekövetkezett változást köteles legkésőbb az adatváltozást követő 7 napon az ügyfélfiókjába módosítani. (<https://szerverpark.eu/>)

Amennyiben ez nem történik meg, a számlát csak az ügyfélfiókban meglévő aktuális adatok alapján tudjuk kiállítani.

#### 4.11. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 7 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

A szolgáltató, az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás).

#### 4.12. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A határozatlan idejű előfizetői szerződést, az előfizető jogosult indoklás nélkül, bármikor írásban felmondani, a szerződési feltételek szerint.

A felmondást az ügyfélfiókjában jelezheti, vagy ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban vagy e-mailben. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

#### 4.13. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha:

- az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg;
- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, elektronikus levélben köteles az előfizetőnek megküldeni. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, elektronikus hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén a szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(ok)ot korlátozni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel:

- amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A fizetési póthatáridő 15 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani az alábbi esetekben:

- a szolgáltató szolgáltatási területének meghatározott részén a szolgáltatás nem, vagy nem gazdaságosan működtethető az előfizetők alacsony száma következtében.
- a közüzemi, illetve bérleti díjakkal drasztikus emelkedése esetén, ami már összeegyeztethetetlen a gazdaságos üzemeltetéssel.
- jöhiszemű használat szabályainak megszegése.

A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt
- a felmondási idő lejártának napját

Kézbesítettnek kell tekinteni az elektronikus levélben megküldött felmondást.

#### 4.14. Az előfizetői szerződés megszűnése

A határozott vagy határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- a határozott idő elteltével, vagy a szerződésben foglalt felmondási idő lejártával
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- az előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- egyéni előfizető elhalálása esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös vagy eltartó
- a Felek közös megegyezésével



kötelezettség alóli felmentésre, annak időtartamára a külön törvényekben foglalt rendelkezések az irányadóak.

Az előfizető nem jogosult az Internet hozzáférés harmadik személy részére történő átengedésére, illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A fentiekén túl a felek az egyéni előfizetői szerződésben eltérően rendelkezhetnek.

## 5.2. A szolgáltató jogai

### 5.2.1. Az előfizető forgalmának megfigyelése

A szolgáltató jogosult az előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. A megfigyelési adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja. A szolgáltató jogosult az előfizető gépén külön bejelentés nélkül hálózatbiztonsági ellenőrzést végezni a szolgáltatás biztonságának megóvása érdekében.

### 5.2.2. Előfizető kötelezettségei

Az előfizető a szerződés tárgyát képező Internet szolgáltatás igénybevételekor köteles az Internet Etikai Kódexben foglaltakat betartani. Az előfizető köteles a szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is, tekintettel arra, hogy az adatforgalom tartalma felett nincs módja bármilyen kontrollt gyakorolni.

Az előfizető a Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából rendelkezésre bocsátott szoftvert kereskedelmi célra nem használhatja. Az előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtisztá felhasználást az előfizető köteles garantálni, ezért a felelősség az előfizetőt terheli. Az információvédelemért az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül történik.

### 5.2.3. Díjfizetés

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételeért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon, a szolgáltatás mindenkor díjának megfelelően, a létrehozott díjbekérő alapján.

**Számlázás gyakorisága.** A szolgáltató a megrendelt időszaknak megfelelően díjbekérőt állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

**Számlázás integritása.** A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás az előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizető által igénybevett és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást (egyéb esetben korrekciót, ha szükséges) jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díj, illetve egyéb díjfizetési kötelezettségek szerint. A szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

**A díjkiegyenlítés határideje.** A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles díjbekérőt az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. A szolgáltató által az előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött (eljuttatott) fizetési értesítők a feladást követő 5. napon kézbesítettnek tekintendők. Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a forduló előtt 15 nappal nem kap díjbekérőt, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre fizetendő.

#### 5.2.4.A jóhiszemű használat szabályai

##### Általános elvek

Jelen pontban foglalt előfizetői kötelezettségek célja az, hogy a szolgáltató a többi vétlen előfizető, illetve más szolgáltatók Internet előfizetőinek védelmében megakadályozza a szolgáltatás igénybevételének olyan módjait, melyek jog-, illem-, és/vagy erkölcsi szabályba ütköznek, vagy az előfizetői szerződés rendelkezéseinek megsértésével korlátozzák a szolgáltató hálózatának az előfizetők által elvárható elérhetőségét, használatát. Ide értjük azt is, amikor az előfizető oldalát illetve szerverét, virtuális szerverét feltörték és kártékony programokat futtatnak ill. spammelnek róla. Jelen pontban foglalt bármely kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót felszólítani a szerződésszegés megszüntetésére. Ennek eredménytelensége, illetve a felszólítás után a felszólításban meghatározott szerződésszegés ismételt elkövetése esetén újabb felszólítás nélkül a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására.

##### Elektronikus levelezés használata

Az előfizető részéről elektronikus levél küldése és fogadása során az alábbi magatartások minősülnek rosszhiszeműnek és a szerződés megsértésének:

- más Internet-használók megengedhetetlen kifejezésekkel, és/vagy e-mail üzenetek gyakoriságával vagy méretével való zaklatása, fenyegetése, illetve megsértése;
- lánc jellegű (a címzettet a levél továbbküldésére felhívó) levél továbbítása, illetve mások felhívása ilyen jellegű levél küldésére, tekintet nélkül arra, hogy a címzett kívánja-e az ilyen jellegű levél vételét;
- olyan üzenet küldése, amelynek fejléce a jogos felhasználó engedélye nélkül annak címét tartalmazza (levél feladójának vagy más paraméterének hamisítása);
- nagy tömegű vagy kereskedelmi jellegű üzenetek küldése. Ilyenek minősül többek között a kereskedelmi reklámok, közlemények, jótékonyági kérések, aláírásra szánt petíciók és vallásos üzenetek tömeges feladása;
- levélbomba küldése. Levélbombának minősül az olyan üzenet, amelyet a feladó egyszerre több ezer példányban küld el a címzetteknek.
- Terjedelmes üzenetek (és fájlok) feladása, azzal a céllal, hogy egy meghatározott szerver használatát és/vagy egy Előfizető számára a hálózat használatát lehetetlenné tegye;
- egyéb, az Internet, illetve a szolgáltató hálózatának olyan elektronikus levelekkel, üzenetekkel történő terhelése, amely a hálózat bedugulásához, lassulásához, esetlegesen részleges vagy teljes leállásához vezet;
- a szolgáltató szerverén levő postafiókot az Előfizető köteles rendszeresen kiüríteni. Ennek elmulasztása szerződésszegésnek minősül.
- Vírusos levelek továbbítása.

A szolgáltatói oldalon nem minősül kéretlen levélnek és nem illő felhasználásnak az, ha a szolgáltató technikai információit (pl. tervezett karbantartás, kiesés, stb.), illetve az Internet szolgáltatással kapcsolatos akciók marketing értesítőit (amennyiben azok küldését az előfizető nem tiltotta meg) postázza az előfizetők számára, az ilyen leveleket az előfizető túrni köteles. Amennyiben az előfizető a fenti rendelkezéseket megszegi, a Szolgáltató jogosult a hálózat és a többi előfizető védelme érdekében az előfizetői hozzáférés azonnali felfüggesztésére, és ezzel egyidejűleg az előfizető írásbeli figyelmeztetésére a szerződésszegés abbahagyásáról, és a jogkövetkezményekről. A szolgáltató a felfüggesztés helyett jogosult az előfizető e-mail szolgáltatását az előfizetői szerződésszegés időtartamára korlátozni, és erről az Előfizetőt egyidejűleg írásban tájékoztatni. Amennyiben az előfizető a fenti rendelkezést nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult az előfizető szerződését felmondani.

### **Honlapok használata**

A honlapra történő információ felvitel során az Előfizető az alábbi magatartási szabályokat köteles megtartani:

- tartózkodás harmadik személy szerzői jogának vagy egyéb szomszédos jogának megsértésétől, értve ez alatt a védjegyhez fűződő jogokat is;
- tartózkodás jogszabályba, illetőleg az általános erkölcsi normákba ütköző anyagok honlapon való megjelenítésétől, védjegyhez kapcsolódó jogok megsértésétől;
- tartózkodás a honlap kereskedelmi célokra történő használatától;
- a RendszerNET Kft. jó hírnevének védelme;

A jó hírnév védelmének sérelmét jelenti különösen a jó hírnévre vonatkozó, azt sértő, valótlan tény állítása, híresztelése, illetve való tény hamis színben történő feltüntetése, törvénysértő, illegális, etikátlan információk, az ezekre mutató url-ek közzététele.

Amennyiben az előfizető az előzőekben foglaltakat megsérti, a szolgáltató jogosult felfüggeszteni a tárhely elérését, és e-mailen felszólítást küldeni az Előfizetőnek, felszólítva őt a magatartástól való tartózkodásra. Ennek eredménytelensége esetén a szolgáltató jogosult arra, hogy a kérdéses közléseket és információkat eltávolítsa a honlapról.

### **Általános magatartási szabályok**

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során az előfizető köteles mind a rendelkezésére bocsátott eszközöket (műszaki berendezések, hálózati kártyák és szoftver), mind magát a szolgáltatást rendeltetés szerűen, mások jogainak, jogos érdekeinek figyelembevételével, az általánosan elvárható erkölcsi normák szerint használni (alapelv: mindent úgy szabad, ahogy a valódi életben egy jól nevelt felnőtt megengedheti magának). Ennek keretén belül az Előfizető számára az alábbi tevékenységek tiltottak:

- felhatalmazás, illetőleg engedély nélkül behatolni más számítógép rendszerekbe, felhasználói adatokba, illetve szoftverekbe (hacking, tiger team) vagy erre utaló felhívást közé tenni;
- előzetes engedély nélkül módosítani vagy törölni más felhasználók adatait;
- vírusok terjesztése, fejlesztése;
- más felhasználók vagy szolgáltatók számítógépeinek vagy ezen gépek portjainak keresése (portscan), figyelése, másolása, hibás adatcsomagokkal a működés megzavarása, ismert programhibák kihasználása a célgép megzavarásának céljával;
- a szolgáltató hálózatának, illetőleg egyes hálózat elemeinek szándékos, illetőleg gondatlan megrongálása;

- szerzői, szomszédos vagy egyéb törvényben meghatározott jogokat sértő anyagok továbbítása, lopott szoftver kereskedelem;
- olyan hálózati forgalommenységet generálni, amely már túlmutat a rendeltetésszerű felhasználáson.

Amennyiben az előfizető bármely, a fentiekben megnyilvánuló szerződésszegést követ el, ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontba foglalt tiltott tevékenység valamelyikét, a szolgáltató azonnal felfüggeszti a hálózati hozzáférést és ezzel egyidejűleg felszólítja a fenti tevékenység indoklására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra a jogkövetkezmények feltüntetésével.

Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (a szerződésszegést az előfizető nem szünteti meg), a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

### 5.3. A szolgáltató kötelezettségei

#### 5.3.1. Hírközlési titoktartás

A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, a szolgáltatóval azonos módon terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, illetőleg a tevékenység megszűnése után fennálló időtartamára a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezések az irányadók.

#### 5.3.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

**Eljárás kérelmek és panaszbejelentés esetén.** Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A szolgáltató a bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 2 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően, indokolt esetben válaszol csak írásban.

**Eljárás számlareklamáció esetén.** Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen biztosítja az előfizető részére. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a forgalmazási és számlázási

adatokra vonatkozó kimutatást korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni az előfizető részére.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díjösszezszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megválaszolásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani. Ha az előfizető a számlán szereplő díjösszezszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

#### **A vizsgálat folyamán a következő adatokat gyűjti be a Szolgáltató:**

- Volt-e korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

Az összes adat birtokában a szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokot értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet. Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az előfizető a számlareklamációjának elutasítása esetén jogosult az 1. számú mellékletben felsorolt szervek vizsgálatát kérni. Ha a Szolgáltató az előfizetői panaszra nem ad helyt, és a felek egymással nem tudnak megegyezni, abban az esetben az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a felek alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének. Az 1. számú melléklet tartalmazza továbbá azon fogyasztóvédelmi szervek, illetékes hatóságok felsorolását, amelyeknél az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében megjelölt címeken és ügyfélfogadási időben tart fenn ügyfélszolgálatot. A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

#### **A hibabejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje**

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 1. számú mellékletben megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító bemondását követően regisztrálnak. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult. A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az Előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok (az Előfizetőhöz telepített berendezések gyári száma és a hozzáféréshez szükséges adapterkártya címe továbbá IP cím). A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy olyan hiba okból ered, mely nem tartozik jelen szerződés hatálya alá;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

### 5.3.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Együttműködés szükséges elsősorban az átviteli hálózatot üzemeltető szolgáltatóval, illetve az Internet nemzetközi kapcsolatot rendelkezésre bocsátó távközlési szolgáltatóval. E szolgáltatókkal való kapcsolattartás, külön megállapodás alapján történik.

Továbbá a jóhiszemű használat szabályait megsértő felhasználók esetén is együttműködünk a többi Internet szolgáltatóval, együtt közösen lépünk fel ennek megszüntetése és az előfizetők védelme érdekében.

### 5.3.4. Biztonsági mentés

A szolgáltató a webserverein elhelyezett fájlokról, adatokról, beállításokról időközönként biztonsági mentést készít, illetve mindent megtesz ügyfelei adatainak védelme érdekében. A szolgáltató az internet hálózat működéséből adódóan esetleges információvesztésekért, túlterhelésért, és harmadik fél okozta üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal. A szolgáltató egy esetleges helyreállításért, tartalom visszaállításért plusz költséget számít fel, melynek díja 8.000 Ft + ÁFA.

### 5.3.5. VPS szerverek biztonsági mentése

A VPS szerverek esetében a szolgáltatás nem tartalmazza a biztonsági mentés díját. Biztonsági mentést egyedi szolgáltatásként igényelhető.

## 6. Díjszabás

### 6.1. A díjazás és a számlázás alapelvei

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A szabadáras szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. szolgáltató aktuális árait, szolgáltatás paramétereit, minden esetben a weboldalán teszi közzé. Szolgáltatások paraméteri, díjazás megszabása, szolgáltató a szerződésben meghatározottaktól eltérhet abban az esetben, ha az előfizetőt tájékoztatja.

### 6.2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj. Az előfizetési díjat a szolgáltató havonta előre számlázza az előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a szolgáltatások igénybevételét.

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik. A szolgáltató saját érdekében is ennek nyilvánosságát biztosítja. A szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt.

A szolgáltató rajta kívülálló okok miatt a szolgáltatások díját (havi, éves és egyedi megállapodás esetében is) visszamenőlegesen módosíthatja, ha ezt bizonyíthatóan saját vesztesége elkerülése érdekében teszi.

### 6.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Az előfizető által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások díjainak mértékét (havonta, előre fizetendő) a mindenkori díjszabás tartalmazza.

### 6.4. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban előre meghirdetett akciókban, illetve egyedi döntés alapján kedvezményt nyújtani.

## 7. A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából

### A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése

Az (Internet) szolgáltatásnak a jogszabályokban, így különösen a hatályos szabványokban meghatározott minőségi követelményeknek és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak kell megfelelnie.

## 1. számú melléklet

### Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseit, panaszait a Központi Ügyfélszolgálaton teheti meg, személyesen, írásban (levélben vagy e-mail-ben) vagy telefonon. A bejelentés napjától számított 2 munkanapon belül a szolgáltató kivizsgálja a panaszt, és a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül értesíti az előfizetőt, az előfizetői Szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén.

#### **Központi Ügyfélszolgálat:**

(hétfőtől-péntekig: 9.00-17.00): RendszerNET KFT.

1132 Budapest, Victor Hugo u. 11-15. 2/A02003

Telefon: +36-30-649-9247

E-mail: info@szerverpark.eu

#### **24 órás Ügyfélszolgálat a hét minden napján:**

Telefon: +36-30-228-0477

minden a szolgáltatással kapcsolatos hardware meghibásodással kapcsolatban.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ügyintézésével, döntésével nem ért egyet, panaszával az alábbi szervezetet jogosult megkeresni:

- A területileg illetékes hírközlési területi hivatal
- A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség
- Gazdasági Versenyhivatal