

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Hatályos: 2016. január 01-től

A **Matrixonline.hu Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) internetes szolgáltatások (domain név regisztráció, weboldal üzemeltetés, szerver elhelyezés, virtuális szerver és egyéb internet szolgáltatások - a továbbiakban: Szolgáltatások) tárgyában.

### Definíciók:

- Szolgáltató:** Matrixonline.hu Kft., Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Kispest utca 9. 1/4.
- Előfizető:** a Szolgáltatási Szerződést aláíró előfizető, aki Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi.
- Igénylő:** a Szolgáltatási Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság.
- Díjszabás:** Az díjszabás minden esetben a Szolgáltató hivatalos weboldalán olvasható. A weboldalon feltüntetett Díjszabások tartalmazzák egyfelől a kedvezmények nélkül igénybe vett Szolgáltatások díját (továbbiakban: listaár), valamint a mindenkor akciós jelleggel kedvezményes áron kínált Szolgáltatásokat.
- Szolgáltatási Szerződés:** az Előfizető által ténylegesen megrendelt szolgáltatásokat, az Előfizető által választott díjcsomagot, illetve az adott Szolgáltatással kapcsolatban támasztott egyéb követelményeket rögzíti, esetlegesen tartalmazhatja a Szolgáltató által a Szolgáltatásért felszámított díjakat. Amennyiben a Szolgáltatás díját a Szolgáltatási Szerződés nem tartalmazza, úgy azt Szolgáltató ügyfélszolgálati weboldalán és telephelyén teszi elérhetővé.
- Költségviselő:** a Szolgáltatási Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelős a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére. A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, amennyiben a Szolgáltatási Szerződés Előfizetőről beszél, a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott eseteket kivéve a Költségviselőt is érteni kell.
- Viszonteladó:** olyan természetes személy vagy szervezet, aki a Szolgáltató Szolgáltatásait harmadik személy részére értékesíti, a Szolgáltatóval érvényes Viszonteladói Szerződéssel rendelkezik, mely tartalmazza a viszont eladott Szolgáltatások díjszabását is.
- Munkanap:** munkanapnak minősülnek a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. paragrafus szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletben foglaltakra is tekintettel.
- ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek internetes Szolgáltatások nyújtására, amely a Törzsszövegből, az egyes Alapszolgáltatásokra vonatkozó mellékletekből és függelékekből áll. Az ÁSZF szabályozza a felek tartós jogviszonyának általános feltételeit, a felek alapvető jogait és kötelezettségeit.
- A szolgáltató hivatalos weboldala:** <http://www.matrixonline.hu>
- Vis Maior Esemény:** az érintett Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.
- Hűségnyilatkozat:** Előfizető nyilatkozata, hogy a Szolgáltatási Szerződést a meghatározott időtartam végéig nem mondja fel. Az így megkötött Szolgáltatási Szerződés egyben határozott idejű, melynek időtartama megegyezik a Hűségnyilatkozat időtartamával.
- Csúcsidő:** mindennap reggel 6 órától este 22 óráig.
- Adminisztrációs díj:** nettó 3500,- Ft / alkalom

## **1. Az ÁSZF hatálya**

- 1.1.** Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató Szolgáltatási Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Szolgáltatási Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmond vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a Szolgáltatási Szerződés szövege az irányadó.
- 1.2.** Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben vagy függelékben foglaltak az irányadók.
- 1.3.** Az ÁSZF hatálya kiterjed Szolgáltató minden internetes szolgáltatásának tárgyában megkötött szerződésre, beleértve, de nem korlátozva hatályát az előfizetői, viszonteladói és szerver elhelyezési szerződésekre.

## **2. Szolgáltatások**

- 2.1.** Szolgáltató a kizárólagos tulajdonába és felügyelete alá tartozó kiszolgáló számítógépek és egyéb hardver eszközök segítségével a Szolgáltatási Szerződésben részletezett internet és internettel kapcsolatba hozható háttérszolgáltatásokat biztosítja Előfizető számára.
- 2.2.** Szolgáltató fenntartja a jogot szolgáltatási palettájának tetszőleges időpontban történő, Előfizető előzetes értesítése nélküli bővítésére.
- 2.3.** A Szolgáltatások részletes paramétereit, a megrendelésükhöz szükséges feltételeket és az igénybe vételükkel szemben támasztott követelményeket jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

## **3. A Szolgáltatási Szerződés**

### **3.1. Az igénybejelentés létrejöhet:**

- 3.1.1.** írásban a Szolgáltatási Szerződés Előfizető általi aláírásával. A postai úton, e-mailben (scannelt) vagy faxon megkötött Szolgáltatási Szerződés akkor lép hatályba, amikor annak egy Előfizető által aláírt példányát Szolgáltató kézhezveszi.
- 3.1.2.** ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás igénybevételével. A ráutaló magatartással Előfizető elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba.

### **3.2. Előfizető - és ha van a Költségviselő - az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak igénybejelentéskor.**

#### **3.2.1. Egyéni Előfizető esetén:**

- 3.2.1.1.** az Előfizető nevét
- 3.2.1.2.** állandó lakóhelyének címét és postázási, számlázási címét
- 3.2.1.3.** az Előfizető személyi igazolvány vagy útlevél számát

#### **3.2.2. Üzleti vagy Intézményi Előfizető esetén**

- 3.2.2.1.** az Előfizető cégszerű megnevezését, adószámát
- 3.2.2.2.** székhelyét és postázási címét
- 3.2.2.3.** a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb iratokat és adatokat

#### **3.2.3. Mindkét előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:**

- 3.2.3.1.** a kijelölt kapcsolattartó nevét, e-mail címét, telefonszámát
- 3.2.3.2.** az Előfizető által igényelt Szolgáltatások megnevezését

- 3.2.4.** A Szolgáltatási Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 3.1.1 pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni.
- 3.2.5.** A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztségviselői a gazdasági társaságokról szóló 1997. évi CXLIV. törvény 15. paragrafusa szerint felelnek a gazdasági társaság, mint elő társaság kötelezettségeiért.
- 3.2.6.** A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót az illetékes hatóság által kiadott adatok és iratok bemutatásával tájékoztatni.
- 3.2.7.** Az adatok megadásakor Előfizető nem adhat meg trágár, a jóerkölcsöt vagy jóízlést sértő szavakat (jelszavakat, domain neveket, e-mail címeket, stb.), továbbá köteles a valóságnak megfelelő adatok megadására, amelyek valóságtartalmáért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző adatok megadása esetén Szolgáltató indoklás nélkül megtagadhatja a Szolgáltatási Szerződés megkötését.

### **3.3. A Szolgáltatási Szerződés hatálya**

- 3.3.1.** Szolgáltató és Előfizető a Szolgáltatási Szerződést határozott időre és határozatlan időre köthetik. De, ha felek másként nem nyilatkoznak (pl. Hűségnyilatkozat), minden szerződés határozatlan idejű.

### **3.4. Legrövidebb szerződéses időszak**

- 3.4.1.** Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Szolgáltatási Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg. Ha a melléklet másképp nem rendelkezik, a legrövidebb szerződéses időszak a Szolgáltatási Szerződés megkötésének hónapjából hátra lévő rész és az azt követő hónap.
- 3.4.2.** Szolgáltató és Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben egyedileg a 3.3.1. pontnál rövidebb időszakban is megállapodhatnak.

### **3.5. Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések**

- 3.5.1.** Amennyiben Előfizető és Költségviselő külön személyek, úgy a Szolgáltatási Szerződést Költségviselőnek is alá kell írnia.

## **4. A Szolgáltatás minősége**

### **4.1. A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

- 4.1.1.** A Szolgáltatások általános rendelkezésre állási ideje évi 99,6 %
- 4.1.2.** A rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre semmi esetben sem.

### **4.2. A hibás teljesítés esetei**

- 4.2.1.** Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben:
- 4.2.1.1.** a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja
  - 4.2.1.2.** a hibaelhárítási idő alkalmanként a 2 napot meghaladja

### **4.3. A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása**

- 4.3.1.** A rendelkezésre állás meghatározása és mérése Szolgáltató rendszerfelügyeleti eszköze által, valamint, külső hitelesített mérési szolgáltató igénybevételel történik.
- 4.3.2.** A rendelkezési idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát,
- 4.3.2.1.** aminek oka a Szolgáltatások nyújtásának jogszerű szüneteltetése vagy korlátozása, így különösen a rendszeres karbantartás időtartama, valamint

**4.3.2.2.** amennyiben a kiesés a Szolgáltató érdekkörén kívül történő szolgáltatáskiesésre vezethető vissza. Ide tartozik többek között de nem kizárólag az internetszolgáltató hálózati problémái (gerinchálózati hiba) és az áramellátás tartós kiesése (több, mint 1 óra).

**4.3.3.** Szolgáltató minden, az adott helyzetben elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás megfeleljen a megadott minőségi és rendelkezésre állási követelményeknek.

**4.4. Előfizető jogai, az Előfizetőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén**

**4.4.1.** Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítésből adódó kötbérfizetési kötelezettségét az Előfizető számláján történő jóváírással teljesíti a tárgyévet követő február 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő esetleges nem teljesülése esetén tárgyévből kötbér megfizetésére nem kötelezhető.

**4.4.2.** Az Előfizető által bizonyított, hibás teljesítés esetén, Szolgáltató Előfizető részére kötbért fizetni köteles. Szolgáltató ezt az Előfizető részére, Előfizető következő számláján jóváírja. A kötbér mértéke az Előfizető által fizetett díj, kiesés időtartamára eső hányada. Szolgáltató a kötbér számításánál 365 napos évet vesz figyelembe.

**4.4.3.** A hibás teljesítésből származó, az Előfizető közvetlen és közvetett káráért, a Szolgáltató felelősséget nem vállal és ezért felelősségre nem vonható.

**5. A Szolgáltatási Szerződés módosítása** - A Szolgáltatási Szerződés megkötésére vonatkozó, a 3. pontban rögzített rendelkezéseket a következőkben foglalt eltérésekkel kell értelmezni:

**5.1. Az ÁSZF vagy a Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi módosítása**

**5.1.1.** Szolgáltató a szolgáltatási környezet esetleges megváltozására való tekintettel abban az esetben tudja vállalni a Szolgáltatások teljesülését, ha fenntartja magának a jogot az ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés egyoldalú, Előfizető értesítését követő hatályos módosítását, a következő esetekben:

**5.1.1.1.** megváltoznak a társszolgáltatók, szolgáltatási partnerek – az internetszolgáltatások nyújtásában közreműködő hírközlési, internetszolgáltatók avagy Nyilvántartók (Registry) – díjai vagy szerződési feltételei

**5.1.1.2.** Szolgáltató meg kívánja változtatni szolgáltatási portfólióját, abból szolgáltatásokat kivonni vagy előfizetői körében változtatásokat eszközölni kíván

**5.1.1.3.** azt jogszabály változás, hatósági döntés vagy a műszaki feltételekben bekövetkezett lényegi változások indokoltá teszik

**5.1.1.4.** a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják

**5.1.2.** Szolgáltató az egyoldalú módosításra csak abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt 30 nappal a módosítás hatályba lépést megelőzően írásban (levélpostai küldeményben vagy az Előfizető által megadott e-mail-es kapcsolattartói címen) értesíti.

**5.1.3.** Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket kell, hogy tartalmazza:

**5.1.3.1.** a módosítások lényegének rövid leírását

**5.1.3.2.** pontos utalást a módosított rendelkezésekre mind az ÁSZF, mind pedig a Szolgáltatási Szerződés esetén

**5.1.3.3.** a közzétett ÁSZF elérhetőségének módjait

**5.1.3.4.** ha az előfizetési díj módosult, annak pontos összegét

**5.1.3.5.** a módosítások hatályba lépésének időpontját

**5.1.3.6.** azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabály változást vagy hatósági döntést vagy egyéb okozó tényezőt, ami a módosítást indokoltá teszi

**5.1.3.7.** az Előfizetőt a 7.3.5 pont alapján megillető jogokat

**5.1.4.** Szolgáltató nem köteles Előfizetőt a bevezetett változtatásokról 30 nappal előre értesíteni, illetve nem köteles biztosítani Előfizetőnek a 7.3.5 pontban felsorolt jogosítványokat, amennyiben a változtatás:

**5.1.4.1.** új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé és ez a már érvényben lévő szolgáltatások feltételeit hátrányosan nem befolyásolja

**5.1.4.2.** a Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik

**5.1.5.** Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása esetén Szolgáltató minden esetben köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Polgári Törvénykönyv általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVI. törvény rendelkezéseit betartani.

## **5.2. Szolgáltatási Díj módosítása**

**5.2.1.** Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjak a Szolgáltató hivatalos weboldalán megtalálhatóak, ezáltal a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani. A változásokról a Szolgáltatónak az Előfizetőket 30 nappal az érvénybelépés előtt értesítenie köteles.

**5.2.2.** Amennyiben valamely Szolgáltatás díjszabása csökken a Szolgáltató nem köteles értesíteni az Előfizetőt.

**5.2.3.** Előfizető a megváltozott Szolgáltatási Díjat a módosított Szolgáltatási Szerződés hatályba lépésének első napjától köteles megfizetni.

**5.2.4.** Amennyiben Szolgáltató határozott idejű Szolgáltatási Szerződés alapján fizetendő díjat a határozott időn belül az Előfizető számára hátrányosan módosítja, úgy az Előfizető jogosult a Szolgáltatási Szerződést a 7.3.5. pontban foglaltak alapján felmondani.

## **5.3. Változás az Előfizető személyében (Szolgáltatási Szerződés átírása)**

**5.3.1.** Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, Előfizető és a jogutód közösen – ha az Előfizető időközben megszűnt, úgy az utód a jogutódlást hitelt érdemlően bizonyított módon – kezdeményezheti a Szolgáltatási Szerződés átírásának lehetőségét jogutódra.

**5.3.2.** Amennyiben Szolgáltató 8 napon belül meggyőződött az átírás feltételeinek teljesüléséről (jogutód hitelképességének vizsgálata, illetőleg a Szolgáltatási Szerződésben kikötött esetleges egyéb feltételek teljesülése), úgy jogutódot tájékoztatja ezen feltételekről.

**5.3.3.** A feltételek kezdeményező általi elfogadását követően Szolgáltató az átírást 15 napon belül végrehajtja.

## **5.4. A Szolgáltatási Szerződés módosítása**

**5.4.1.** Az 5.1.1, 5.2, 5.3 pontokban foglaltaktól eltérő esetekben Felek a Szolgáltatási Szerződést csak közös megegyezés alapján, írásban módosíthatják.

**5.4.2.** Előfizető a Szolgáltatási Szerződés módosítását kizárólag írásban, e-mailben, a Szolgáltató által üzemeltetett on-line felületen (Partner Weboldal), Szolgáltatónak eljuttatott fax küldeményben vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának postacímére eljuttatott levélküldeményben kezdeményezheti. Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül tájékoztatja Előfizetőt a módosítás lehetőségeiről, feltételeiről.

**5.4.3.** Az 5.4.2 pont szerinti e-mail üzenetet Előfizető köteles a Szolgáltatónál nyilvántartott kapcsolattartói e-mail címéről küldeni. Az e-mailben Előfizetőnek fel kell tüntetnie a következőket:

**5.4.3.1.** a Szolgáltatási Szerződésben és a kiállított számlákon szereplő Ügyfél/Partnerazonosítóját, avagy a szolgáltatást igénybe vevő személy/szervezet pontos, a Szolgáltatási Szerződésben szereplő nevét

**5.4.3.2.** a szerződésmódosítási igény pontos leírását, megjelölve az igénybe venni vagy lemondani kívánt szolgáltatás a Szolgáltatási Díjszabásban szereplő megnevezését

## 6. Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése

### 6.1. Szüneteltetés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okok miatt

**6.1.1.** A Szolgáltatás szüneteltetésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:

**6.1.1.1.** a 9.4 pontban foglaltak szerint, a rendszeres karbantartás idején

**6.1.1.2.** Vis Maior esemény bekövetkezése miatt

**6.1.1.3.** a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályokban foglaltaknak megfelelő módon.

**6.1.2.** Amennyiben a Szolgáltatás szüneteltetése Szolgáltató érdekkörében történik, avagy a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető Szolgáltatási Díj megfizetésére nem köteles.

**6.1.3.** Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó szüneteltetés meghaladja egy naptári hónapon belül a 48 órát, úgy Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső Szolgáltatási Díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, amennyiben annak kiváltó oka Vis Maior esemény volt és ennek elhárítására Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett, vagy Szolgáltató rendszeres karbantartása miatt került arra sor, vagy annak oka nem a Szolgáltató hálózatában felmerült szolgáltatási hiba volt.

**6.1.4.** A 9.4 pont szerinti rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetésnek, így a vállalt rendelkezésre állási időt sem csökkenti.

**6.1.5.** Amennyiben az Előfizető ellen bármilyen jellegű internetes támadás indul a Szolgáltató korlátozhatja a támadás idejére az Előfizető által igénybevett szolgáltatásokat.

### 6.2. Korlátozás

**6.2.1.** Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető postai úton, e-mailben vagy telefonon történő értesítése mellett az alábbi esetekben jogosult:

**6.2.1.1.** az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló, Szolgáltató által írásban (postai levél útján az Előfizető postacímére avagy az Előfizető által megjelölt adminisztratív kapcsolattartó személy e-mail címére) megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 8 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van

**6.2.1.2.** Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi

**6.2.1.3.** akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának működését, különös tekintettel a kéretlen SPAM levelek küldésére és egyéb, a netikettel ellentétes magatartással (pl. e-mail cím vagy hálózati cím hamisítás, terheléses támadásban való részvétel, stb)

**6.2.2.** Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több érvényes Szolgáltatási Szerződése van, avagy egy Szolgáltatási Szerződés keretén belül több szolgáltatást is igénybe vesz és bármely Szolgáltatási Szerződés vagy Szolgáltatás tekintetében a 6.2.1 a)-c) pontok valamelyikét megszegi, úgy Szolgáltató jogosult bármely tetszés szerinti Szolgáltatás korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás egyidejű korlátozására is.

**6.2.3.** Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, amennyiben tudomást szerez arról, hogy az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy ha a korlátozást elrendelő hatóság vagy jogszabály ekként rendelkezik.

**6.2.4.** A korlátozás Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

## 7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése



## 7.1. A megszűnés esetei

### 7.1.1. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik:

**7.1.1.1.** a határozott időre megkötött szerződés esetében a határozott időtartam lejártakor, amennyiben bármelyik fél a határozott időtartam letelte előtt 30 nappal írásban úgy nyilatkozik, hogy a szerződést nem kívánja meghosszabbítani

**7.1.1.2.** bármely fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján

**7.1.1.3.** bármely fél rendkívüli felmondásával jelen ÁSZF avagy a Szolgáltatási Szerződésben rögzítettek szerint a felmondási idő lejártának napján

**7.1.1.4.** bármely fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával

**7.1.1.5.** a Felek közös megegyezésével

**7.1.1.6.** a Szolgáltatásnak megfelelő mellékletben meghatározott egyéb módon

**7.1.2.** A határozott időtartamra megkötött Szerződés a határozott időtartam lejártának napján, a szerződéskötéskor meghatározott határozott időtartammal automatikusan meghosszabbodik, amennyiben egyik fél sem nyilatkozik a határidő lejáratát legalább 30 nappal megelőzően írásban arról, hogy a Szerződés hatályát meghosszabbítani nem kívánja. A határozott időtartam automatikus meghosszabbítása esetén, a Szolgáltatási Szerződés már, 30 napos felmondási idővel megszüntethető, viszont a szolgáltatás díja továbbra is csak a határozott idejű szerződés díjszabása alapján kerül kiszámlázásra.

## 7.2. Rendes felmondás

**7.2.1.** Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor 30 napos felmondási idővel felmondhatja

**7.2.2.** A határozott idejű szerződésnél lehetőség van rendes felmondásra, viszont ebben az esetben egy összegben az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltató által kiállított utalásos számla alapján a szolgáltatásdíj egy negyedévre jutó díját függetlenül a Határozott idejű Szolgáltatás Szerződésből hátralévő időtől.

**7.2.3.** Amennyiben Előfizető az esedékes díjakat a határozott időre kötött Szerződés teljes időtartamára megtérítette a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor, úgy a Szolgáltató nem kötelezhető ezen díjak visszatérítésére.

**7.2.4.** Szolgáltató a határozatlan időre kötött Szolgáltatási Szerződést 30 napos felmondási határidővel, indoklás nélkül jogosult felmondani.

## 7.3. Rendkívüli felmondás

**7.3.1.** Bármelyik fél jogosult rendkívüli felmondással felbontani a Szolgáltatási Szerződést, amennyiben a másik fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, a másik fél fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Mindkét fél köteles a másik felet haladéktalanul értesíteni, amennyiben végelszámolását határozza el, vagy arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

**7.3.2.** Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő tartama alatt a szerződésszegés okát megszünteti és erről Szolgáltatót hitelt érdemlően írásban értesíti és az értesítés a felmondási idő vége előtt Szolgáltatóhoz megérkezik, a Szolgáltatási Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnésének tudomásul vételéről és a Szolgáltatási Szerződés hatályban maradásáról Szolgáltató köteles Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött szerződés esetében amennyiben ez lehetséges –, e-mailben értesíteni. Előfizető egyetértőleg tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül két alkalommal rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy Szolgáltató az ezt követő követő szerződésszegés alkalmával akkor is jogosult a rendkívüli felmondásra, ha a szerződésszegés tényét Előfizető a felmondási idő alatt megszünteti.

**7.3.3.** Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést 15 napos határidővel felmondani, amennyiben Előfizető az előzetes írásbeli – Előfizetőnek postai küldeményként eljuttatott, avagy az Előfizető által megadott adminisztratív kapcsolattartó e-mail címére elküldött – felszólításában szereplő határnapra sem szünteti meg a következő szerződésszegéseket:

**7.3.3.1.** Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezen tevékenységét figyelmeztetés ellenére sem szünteti be 24 óra elteltével. Ide értendő, amennyiben Előfizető az 1. függelékben szereplő Etikai Alapelveket megsérti vagy nagy mennyiségű kéretlen e-mail üzenetet (az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. 14. paragrafusában foglaltaknak nem megfelelő, úgynevezett SPAM üzenetet) küld a Szolgáltatás felhasználásával.

**7.3.3.2.** Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja

**7.3.4.** Ha Vis Maior esemény miatt a Szolgáltatás szüneteltetésének időtartama meghaladja a két hónapot, úgy bármelyik fél jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

**7.3.5.** Előfizető jogosult rendkívüli felmondással azonnali hatállyal akkor is felmondani a szerződést, ha Szolgáltató az 5.1 pont alapján egyoldalúan módosította a Szolgáltatási Szerződést és ez Előfizetőt – saját megítélése alapján – hátrányosan érinti. Előfizetőt a felmondási jog az 5.1.2 pont szerinti értesítést követő 15 napon belül illeti meg. Előfizető abban az esetben nem mondhatja fel a szerződést, amennyiben kedvezmény fejében határozott időre való kötelezettséget vállalt a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor és a Szolgáltató egyoldalú módosítása az ennek fejében kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti, vagyis ezek a kedvezmények a módosítást követően is fennállnak.

**7.3.6.** A Szolgáltató jogosult az Előfizető Szolgáltatási Szerződését rendkívüli felmondással felbontani, amennyiben az Előfizetőnek 60 napot meghaladó számlatartozása van.

#### **7.4. A felmondás közlése és tartalma**

**7.4.1.** Az írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha a felmondás tényét Szolgáltató tértivevényes levélpostai küldeményben hozta Előfizető tudomására. A tértivevényes felmondási értesítés akkor is hatályosnak tekintendő, amennyiben az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” értesítéssel érkezik vissza Szolgáltatóhoz, illetve amennyiben „elköltözött” vagy „címezett ismeretlen” jellel érkezik vissza és Szolgáltatónak más postázási cím nem áll rendelkezésére.

**7.4.2.** Az írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltató általi felmondása akkor is hatályos, ha a felmondás tényét Szolgáltató az Előfizető vagy az Előfizető kapcsolattartói e-mail címeken hozza azt az Előfizető tudomására. Az e-mail értesítés akkor is hatályosnak tekintendő, amennyiben azt az Előfizető állítása szerint nem kapta meg, de a szolgáltató egyértelműen tudja bizonyítani annak kiküldését (8.1.2-es pont).

**7.4.3.** Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás sajátosságai miatt nem rendelkezik Előfizető postai értesítéséhez szükséges címével, úgy Előfizetőt egyéb módokon is értesítheti a felmondás tényéről.

**7.4.4.** Előfizető a Szolgáltatási Szerződést írásban (levélküldeményben) vagy a Szolgáltatási Szerződésen szereplő e-mail címeken keresztül mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem tekinthető a Szolgáltatási Szerződés felmondásának, így Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem befolyásolja.

**7.4.5.** A Szolgáltató általi felmondási értesítésnek tartalmaznia kell:

**7.4.5.1.** a felmondás indokát

**7.4.5.2.** a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, amikor a Szerződés megszűnik

**7.4.5.3.** ha a felmondás oka az Előfizető szerződésszegése, akkor a Szolgáltató Előfizetőt a 7.3.3 pontban foglaltakról is tájékoztatja



## 7.5. A felmondás következményei

**7.5.1.** Amennyiben Előfizető határozott időre szóló Szolgáltatási Szerződéssel rendelkezik és az a határozott idő lejárta előtt a következő okok egyike miatt szűnik meg:

**7.5.1.1.** Előfizető azt rendes felmondással megszüntette

**7.5.1.2.** Szolgáltató rendkívüli felmondással azt megszüntette

**7.5.1.3.** Szolgáltatás korlátozására került sor a Szolgáltató által a 6.3.1 pont a)-c) vagy e) pontjai miatt és a korlátozás ideje a 30 napot meghaladja

**7.5.2.** Előfizető köteles a Szolgáltató által biztosított kedvezményeket és a Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre esedékes Szolgáltatási Díjakat egy összegben legkésőbb a Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő 15 napon kiegyenlíteni. Szolgáltató az esedékes díjakról a Szerződés felmondását tartalmazó visszaigazoló levelében értesítést küld. Szolgáltató a befizetésről számlát állít ki, melyet átad vagy megküld Előfizetőnek.

**7.5.3.** Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszatéríteni.

## 8. Előfizető kötelezettségei

### 8.1. Szolgáltató értesítése adatváltozásról

**8.1.1.** Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben foglalt adatainak, így különösképpen számlázási címének, a kijelölt kapcsolattartó személyének és elérhetőségében beállott változásokról köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változás bekövetkezését követő 8 napon belül értesíteni.

**8.1.2.** Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy ezen kötelezettségének elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik, valamint Szolgáltató jogosult Adminisztrációs díjat kiszabni.

### 8.2. A Szolgáltatás használatának átengedése

**8.2.1.** Előfizető a Szolgáltatást harmadik személynek át nem adhatja, azonban annak hasznosításával saját szolgáltatást nyújthat harmadik fél számára, azonban teljes felelősséggel tartozik a Szolgáltatás használatából vagy használatának átengedéséből származó károkért, kártérítési igényekért mind a Szolgáltató felé, mind pedig a károsult felé.

### 8.3. Teljesítési segéd igénybe vétele

**8.3.1.** Előfizető jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

**8.3.2.** Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy jogosult a teljesítési segéd részére az Előfizető adatait átadni.

### 8.4. A Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

**8.4.1.** A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havi Díj, Negyedéves Díj, Féléves Díj, Éves Díj), valamint egyéb szolgáltatási díjból állhat.

**8.4.2.** Amennyiben Havi Díj ellenében igénybe vett Szolgáltatás nyújtásának kezdeti napja nem a hónap első napja vagy kezdetének napja nem esik egybe a hónap adott napjával, úgy Szolgáltató azon napokért számít fel szolgáltatási díjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatási időtartam teljes napnak számítandó.

**8.4.3.** Szolgáltató jogosult minden hónap 10. napjáig számlát kiállítani és azt Előfizető részére postai küldeményként eljuttatni. Éves (Havi, Negyedéves, Féléves) Díj ellenében igénybe vett Szolgáltatások esetében

Szolgáltató az Éves (Havi, Negyedéves, Féléves) Díjról szóló számlát a szolgáltatási év (negyedév) első napjának hónapját megelőző hónap 10. napjáig állítja ki.

**8.4.4.** Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató határozott, vagy határozatlan időre szóló Szolgáltatási Szerződés az Előfizető általi rendes felmondása esetén, az előre fizetett díjakat nem téríti vissza.

**8.4.5.** Amennyiben Előfizető jelenlegi Éves (Havi, Negyedéves, Féléves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembe vételével került megállapításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről rendes felmondása esetén a Szolgáltatási Szerződés megszűnéséig terjedő használatáért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel. Szolgáltató az így megállapított összegről helyesbített számlát állít ki.

**8.4.6.** Amennyiben Előfizető a számláján szereplő fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásos levélküldeményben nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.

**8.4.7.** Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül megfizetni Szolgáltatónak, átutalással, avagy pénztári befizetéssel, a Szolgáltató számláin feltüntetett bankszámlaszámainak egyikére.

**8.4.8.** Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyhoz 15. napjáig nem kapja kézhez Szolgáltató számláját, köteles azt Szolgáltató felé haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a számlát kézhez kapta. Szolgáltató Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot állít ki és juttat el Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez vétel bejelentése vagy annak elmulasztása sem érinti.

**8.4.9.** A fizetési kötelezettség elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani, ha a Szolgáltatási Szerződésben a felek ettől eltérő késedelmi kamatban nem állapodtak meg. A fizetési kötelezettség elmulasztása a számlán feltüntetett fizetési határidő napját követő napon lép életbe.

**8.4.10.** Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett adatait harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtásának érdekében jogosult ezt követően Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni. Továbbá szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

## **8.5. Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége**

**8.5.1.** Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés alapján Szolgáltató Előfizetővel szemben díjvisszatérítésre köteles és ezt nem lehet az Előfizető által igénybe vett egyéb Szolgáltatások díjából jóváírni, Szolgáltató az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra visszautalja, avagy az Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben átvehető.

## **8.6. Előfizető tájékoztatása**

**8.6.1.** Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy részére Szolgáltató csakis saját vagy leányvállalatai szolgáltatásainak bővüléséről, változásairól, esetleges akcióiról e-mail vagy postai küldemény útján reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírleveleket juttasson el.

## **8.7. Hálózati etikai szabályzat betartása**

**8.7.1.** Az Előfizető elfogadja az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózatbiztonsági irányelveket (<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>) és tudomásul veszi, hogy ezen irányelvek megsértése esetén a szolgáltatás korlátozható, illetve a szerződés felmondható.

**8.7.2.** Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatáshoz való hozzáféréshez szükséges azonosítójához, jelszavához illetéktelenek ne férhessenek hozzá. Amennyiben tudomást szerez arról, hogy ezen

azonosítók valamelyikét Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, erről köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Előfizető a Szolgáltatási Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik.

- 8.7.3.** Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási Szerződés alapján számára nyújtott szolgáltatások egy része vagy egésze információs társadalmi szolgáltatásnak minősülnek, ezért azokat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

## **9. Szolgáltató kötelezettségei**

### **9.1. Ügyfélszolgálat**

- 9.1.1.** Szolgáltató az Előfizető igényeinek, panaszainak, nyilatkozatainak, bejelentéseinek intézésére szolgáló ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban: ügyfélszolgálat)

- 9.1.2.** Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálaton kívül e-mailben is elérhető ügyfélszolgálatot működtet a/az [support@matrixhosting.net](mailto:support@matrixhosting.net), [office@matrixonline.hu](mailto:office@matrixonline.hu) e-mail címeken, valamint hivatalos weboldalán, amelyen Előfizető az alábbi bejelentéseit teheti meg:

**9.1.2.1.** az 5.4.2 pont szerint a Szolgáltatási Szerződés módosítására vonatkozó nyilatkozatot (kizárólag írásban)

**9.1.2.2.** az [office@matrixonline.hu](mailto:office@matrixonline.hu) címen általános jellegű észrevételeket, bejelentéseket tehet, szerződésekkel kapcsolatos információkat közölhet, megrendelést közölhet. Ugyanezen a címen domain regisztrációval / delegálással kapcsolatos igényeket nyújthat be, kifogásokat terjeszthet elő, információt kérhet, továbbá számlázással kapcsolatos bejelentést tehet

**9.1.2.3.** a [support@matrixhosting.net](mailto:support@matrixhosting.net) címre a Szolgáltatással kapcsolatos hibajelentéseket, segítségkérést küldheti el, továbbá technikai, üzemeltetési kérdésekben érdeklődhet

- 9.1.3.** Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

**9.1.3.1.** Telefonos ügyfélszolgálat: +36/30/4602138

- 9.1.4.** Az ügyfélszolgálat munkanapokon személyesen, telefonon egyeztetett időpontban, a telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 9-17 óráig érhető el.

- 9.1.5.** Előfizető a hibák bejelentését telefonon, Partner Weboldalon illetve a [support@matrixhosting.net](mailto:support@matrixhosting.net) címen teheti meg. Hibabejelentés esetén Előfizető köteles megadni Ügyfélazonosítóját.

**9.1.5.1.** A telefonon történő hibabejelentéskor az Előfizetőt a Szolgáltató kötelezheti az e-mail, illetve a Szolgáltató weboldalán található elektronikus kapcsolatfelvételi űrlap / oldal használatára

- 9.1.6.** Előfizető, a Szolgáltatással kapcsolatos egyéb nyilatkozatait, bejelentéseit, panaszait az ügyfélszolgálaton személyesen, írásban (postai levélküldeményben), e-mailben, Partner Weboldalon, vagy telefonon teheti meg.

- 9.1.7.** Szolgáltató a 9.1.6 pont alatti bejelentéseket 30 napon belül köteles kivizsgálni és megválaszolni. Szolgáltató a vizsgálat eredményéről Előfizetőt a bejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül értesíti. Amennyiben Szolgáltató a panaszt elutasítja, az elutasítás okát köteles közölni Előfizetővel.

### **9.2. Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele**

- 9.2.1.** Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a 9.1.5 pont szerint jelentheti be.

- 9.2.2.** Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a 9.1.5 pont szerint jelentheti be.

- 9.2.3.** A telefonos hibabejelentés során Előfizető a következő adatokat köteles megadni Szolgáltató számára:

**9.2.3.1.** Előfizető Ügyfélazonosítója és telefonszáma

**9.2.3.2.** a Szolgáltatás azonosítója avagy annak azonosításához szükséges adatok

### **9.2.3.3. a hibajelenség leírása**

**9.2.4.** A hiba nyilvántartásba vételét és annak elhárítását Szolgáltató e-mailben vagy a Partner Weboldalon visszaigazolja.

### **9.3. A hiba elhárítása**

**9.3.1.** Szolgáltató a hiba elhárítását lehetőségeihez mérten a lehető legrövidebb időn belül, de az első bejelentés visszaigazolását követő legkésőbb 8 órán belül megkezdi.

**9.3.2.** Szolgáltató a hiba elhárításának időpontjáról, a normálisnak tekinthető működés visszaállításáról és adott esetben a hiba okáról értesíti a hibát bejelentő Előfizetőt.

### **9.4. A rendszeres karbantartás**

**9.4.1.** A rendszeres karbantartás miatti szüneteltetésre vagy korlátozásra a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hálózati elemek és kiszolgáló eszközök karbantartása, cseréje vagy átalakítása és a kiszolgálókon futó szoftverfrissítés miatt kerülhet sor, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a szolgáltatás folyamatosságának fenntartására.

**9.4.2.** Szolgáltató az érdekkörébe tartozó eszközök és hálózat rendszeres karbantartásának, illetve a kiszolgálókon futó szoftverfrissítés időpontjáról Előfizetőt a karbantartási munkákról legalább 24 órával előzetesen e-mail útján értesíti.

**9.4.3.** A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a karbantartások hossza egy évben nem haladhatja meg a 36 órát, kivéve, ha bármely melléklet a hatálya alá tartozó Szolgáltatás vonatkozásában így nem rendelkezik.

**9.4.4.** Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy a rendszeres karbantartások időpontja lehetőleg a szolgáltatási Csúcsidőn kívül essen.

### **9.5. Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények rendezése**

**9.5.1.** Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek ahhoz nem férhetnek hozzá, abban módosításokat nem eszközölhetnek, illetve számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

**9.5.2.** Szolgáltató Előfizető kérésére díjmentesen tájékoztatást nyújt az igénybe vett Szolgáltatások számlázási információiról.

**9.5.3.** Amennyiben Előfizető a Szolgáltató által felszámított Szolgáltatási Díj összegét vitatja, kötbér- vagy kártérítési igénnyel él (a továbbiakban együttesen Reklamáció), Szolgáltató a Reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és arról e-mailben az Előfizető által kijelölt adminisztratív kapcsolattartó e-mail címére értesítést küld.

**9.5.4.** Amennyiben Előfizető a Reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be Szolgáltatóhoz és azt Szolgáltató nem utasítja el 5 munkanapon belül, úgy a díjfizetési határidő a Reklamáció kivizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

**9.5.5.** A Reklamációt Szolgáltató annak kézhezvételét követő 30 napon belül megvizsgálja. Amennyiben Szolgáltató a Reklamációnak helyt ad, úgy a bejelentést követő első számlán a vitatott díjkülönbözetet egy összegben jóváírja.

**9.5.6.** Amennyiben Szolgáltató az Előfizető reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles a vizsgálat lezárását követő 15 napon belül értesíteni Előfizetőt a vizsgálat lezárásáról és annak eredményéről és arról, hogy a Reklamációt nem, vagy csak részben tudja elfogadni.

**9.5.7.** Előfizető a jogvitát polgári peres eljárás keretében érvényesítheti, mely esetben felek kikötik a Fővárosi Bíróság illetékességét. Jogvita esetén a Magyar Köztársaság törvényei és jogszabályai az irányadók.

**9.5.8.** Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Reklamáció alaptalannak bizonyul, akkor a vitatott összeg megfizetésére és a kamatok számítására a kibocsátott számla eredeti határideje a mérvadó.

**9.5.9.** Előfizető tudomásul veszi, hogy a kártérítési igénye nem haladhatja meg reklamált szolgáltatás időszakára vonatkozó szolgáltatás díjat, ami maximális 1 éves időszak lehet.

## **10. Adatkezelés**

### **10.1. Felelősség a tárolt, illetve átvitt adattartalomért**

**10.1.1.** Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételel továbbított közlést és adatokat kizárólag a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szerződés teljesítése során bármilyen személyes adat jut a tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé, kivéve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket valamint a bíróságot.

**10.1.2.** A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által a Szolgáltató hálózatán és eszközein átvitt és tárolt adatok tartalmáért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben harmadik személy a tárolt vagy átvitt adatok tartalma miatt eljárást kezdeményez Szolgáltató ellen, úgy Előfizető köteles Szolgáltató helyébe lépni az eljárás folyamán, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni és megtéríteni az eljárási költségeket, díjakat, ide értve az esetleges büntetéseket is.

### **10.2. Az előfizető személyes adatainak kezelése**

**10.2.1.** Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést megkötő előfizetőről a 3.1.1 pontban felsoroltakon kívül a következőket tartja nyilván:

**10.2.1.1.** kapcsolattartó neve, elérhetősége

**10.2.1.2.** forgalmazási és számlázási adatok

**10.2.2.** Szolgáltató a 10.2.1 pont alatti adatokat a Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő egy évig tartja nyilván, díjtartozás vagy a Szolgáltató által kiállított számla teljesítésének vitatott időpontjától számított egy évig kezeli. Ezen időpontot követően Szolgáltató a természetes személy Előfizetőre vonatkozó, illetve nem természetes személy Előfizetőre vonatkozó 10.2.1 a) pontban szereplő adatokat törli. Szolgáltató minden más, nem személyes adatnak minősülő információt az Előfizető más rendelkezésének hiányában további üzletszerzési célból továbbra is tárolja, azonban azt harmadik személynek nem adja tovább.

**10.2.3.** Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizető személyes adatait kizárólag a Szolgáltatások nyújtása végett, illetve a Szolgáltatási Díj számlázása céljából kezeli.

**10.2.4.** Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során birtokába került minden adatot és információt bizalmasan kezel.

**10.2.5.** Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli.

### **10.3. Adatbiztonság**

**10.3.1.** Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatait a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározottaknak megfelelően kezelni.

**10.3.2.** Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatai kezelésének műszaki biztonságát megteremteni és műszaki intézkedésekkel megakadályozni azt, hogy ezen adatokhoz illetéktelenek hozzáférhessenek.

**10.3.3.** Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja, amely megköveteli a hozzáférő személyek azonosítását és biztosítja, hogy a hozzáférő személyek csak a jogosultságaiknak megfelelő adatokhoz férhessenek hozzá.

## **11. Vizonteladói Szolgáltatás értékesítésre vonatkozó rendelkezések**

### **11.1. Szolgáltató kötelezettségei**

**11.1.1.** Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Viszonteladó adatait titkosan kezeli, nyilvánosságra nem hozza, azokat harmadik személynek át nem adja - hacsak erre jogszabály nem kötelezi.

### **11.2. Viszonteladó kötelezettségei**

**11.2.1.** Viszonteladó jogosult a Szolgáltatótól megrendelt, Szolgáltató által biztosított szolgáltatás(oka)t harmadik személy vagy vállalkozás részére igénybe venni. Ezek végfelhasználói díjszabását Viszonteladó saját hatáskörében állapítja meg.

**11.2.2.** Viszonteladó jogosult Szolgáltató nevének és elérhetőségének feltüntetésére, amennyiben az Szolgáltató érdekeit nem sérti. A Szolgáltató által publikált referenciák, dokumentumok, weboldal tartalom és egyéb publikációk felhasználására, közlésére, azok egyes elemeinek hasznosítására a Viszonteladó csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén jogosult.

**11.2.3.** Viszonteladó tevékenységéhez szükséges adminisztratív és egyéb feltételek meglétéről a Viszonteladó gondoskodik. Igény esetén a Szolgáltató - külön díjazás ellenében - ezek biztosításában közreműködik.

**11.2.4.** Viszonteladó az által értékesített Szolgáltatásokról saját nyilvántartást köteles vezetni, Szolgáltató a saját nyilvántartásának átadására nem kötelezhető. A Viszonteladó nyilvántartásának bármely hiányosságából fakadó bármilyen kár, elmaradt haszon, kártérítési igény, kötbér kötelezettség Viszonteladót terheli.

**11.2.5.** Viszonteladó korlátlanul felel az általa kezelt, illetve rendelkezésére bocsátott információk felhasználásából eredő esetleges anyagi és nem anyagi károkért.

**11.2.6.** Amennyiben a Viszonteladó hibájából, hiányos vagy nem megfelelő adatkezeléséből, nem teljesített szolgáltatásból, elmaradt haszonból kifolyólag a Viszonteladó ügyfele kártérítési igénnyel vagy jogi eljárást kezdeményez a Szolgáltatóval szemben, úgy a Viszonteladó vállalja, hogy a Szolgáltató helyébe lép az eljárás folyamán, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni és megtéríteni az eljárási költségeket, díjakat, ide értve az esetleges büntetéseket is.

**11.2.7.** Amennyiben Viszonteladó a megrendelt Szolgáltatások dokumentumait hagyományos úton (fax, e-mail, postai küldemény) juttatja el a Szolgáltatóhoz, úgy annak megérkezéséről, teljesíthető-, illetve teljesíthetlenségéről Szolgáltató e-mailben visszaigazolást küld a Viszonteladónak. Ha ez a visszaigazolás elmarad, úgy a Viszonteladó felelőssége a küldemény megérkezéne ellenőrzése, a Szolgáltatóval való egyeztetés útján. A Szolgáltató díjmentesen felvilágosítást nyújt a beérkezett igényekről, illetve azok teljesíthetlenségének okáról, hiányosságaikról.

**11.2.8.** Viszonteladó köteles az adataiban beállt változásokról Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül értesíteni.

**11.2.9.** Viszonteladó köteles Szolgáltató által a Viszonteladónak előzetesen bejelentett karbantartási és fejlesztési célzattal történő szolgáltatási szünetekről a vele kapcsolatban álló ügyfeleket értesíteni amennyiben az az ügyfeleknek biztosított Szolgáltatást érinti.

### **11.3. Elszámolás és fizetési feltételek**

**11.3.1.** Amennyiben Viszonteladó az igényeket hagyományos úton (fax, e-mail, postai küldemény) juttatja el a Szolgáltatóhoz, úgy:

**11.3.1.1.** Az elszámolás alapja a Szolgáltató által esetleg megküldött, a megrendelt Szolgáltatások teljesítéséről avagy azok teljesíthetlenségéről szóló e-mail üzenetek.

**11.3.1.2.** Szolgáltató a teljesített Szolgáltatások Díjáról havonta összesített számlát állít ki a Viszonteladó felé a teljesítést követő hó 10. napjáig. Viszonteladóra a számlafizetés szempontából, mint Előfizetőre vonatkoznak az ÁSZF 8.4, 8.5, 9.5 pontjai.



**11.3.1.3.** Szolgáltató fenntartja magának a jogot a további megrendelt Szolgáltatások aktiválásának megtagadására, illetve a már működésbe helyezett Szolgáltatások működésének korlátozására, amennyiben a Viszonteladónak esedékes, lejárt díjtartozása áll fenn, az ÁSZF 6.2 pontja alapján.

**11.3.1.4.** Viszonteladó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató bizonyos esetekben jogosult hőközi számla kiállítására, különösen nagyobb tételű megrendelés esetén, illetve olyan esetekben, amikor Viszonteladó számlafizetési morálja több alkalommal kívánnivalót hagyott már maga után a Szolgáltató felé.

**11.3.1.5.** A domain delegációs Szolgáltatást igénylő ügyfél adatai nyilvánosak, azok a bárki számára hozzáférhető, a domain név végződésnek megfelelő Nyilvántartó által üzemeltetett WHOIS adatbázisban rögzítésre kerülnek, erről Viszonteladó köteles tájékoztatni ügyfeleit.

**11.4.** Amennyiben a viszonteladói szerződés Viszonteladó hitelképességének megszűnéséből adódóan a Szolgáltató rendkívüli felmondásával szűnik meg, úgy az aktivált Szolgáltatások folyamatosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató jogosult az adott Szolgáltatások Előfizetőinek közvetlen megkeresésére, a Szolgáltatási Szerződés megkötésének célzatával, akár Viszonteladó előzetes értesítése nélkül is.

**11.5.** A Szolgáltatási Szerződésben, az ÁSZF-ben és a Szolgáltató ügyfélszolgálati weboldalán meghatározott összegek nettó árak, a mindenkor vonatkozó ÁFA törvényben meghatározott ÁFA összegét nem tartalmazzák.

## **12. Vegyes rendelkezések**

### **12.1. Értesítés**

**12.1.1.** Ha a Szolgáltatási Szerződés vagy az ÁSZF megfelelő pontja másképpen nem rendelkezik, ahol a Szolgáltatási Szerződés vagy ÁSZF értesítést vagy felszólítást említ, úgy a másik fél írásban, postai levélküldeményben vagy e-mailben történő értesítését kell érteni.

**12.1.2.** Bármely fél által küldött levélküldemény a következők szerint tekintendő kézbesítettnek:

**12.1.2.1.** A tértivevénnyel feladott küldemény a tértivevényen jelzett kézbesítési napon. Abban az esetben is kézbesítettnek tekintendő a küldemény, amennyiben az „nem kereste” illetve „átvételt megtagadta” értesítéssel érkezik vissza, illetve amennyiben „elköltözött” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza és Szolgáltatónak más postázási cím nem áll rendelkezésére.

**12.1.2.2.** Könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény nélküli ajánlott küldemény) esetén az átvétel vagy az átvétel megtagadásának napján.

**12.1.2.3.** A Szolgáltató által közvetlenül kézbesített küldeményt az átvétel napján. Amennyiben az átvételt megtagadják, úgy a küldeményt Szolgáltató tértivevénnyel kíséri meg ismételtlen kézbesíteni.

**12.1.2.4.** E-mail útján kézbesített küldemény az elküldést követő napon tekintendő kézbesítettnek.

**12.1.3.** Az értesítéseket, számlákat és egyéb postai küldeményeket a Szolgáltatási Szerződésben rögzített postázási címre kell küldeni. Amennyiben postázási cím nincs megadva, úgy a számlázási cím tekintendő postacímnak.

**12.1.4.** Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, úgy az Előfizetői a Szolgáltatási Szerződésben rögzített e-mail címe tekintendő elektronikus levélcímének.

### **12.2. Vis Maior**

**12.2.1.** Egyik fél sem felelős a Szerződésben foglaltak nem vagy hibás teljesítéséért amennyiben azt Vis Maior esemény okozta. Mindkét fél haladéktalanul értesíteni a másik felet az esemény bekövetkeztét követően. Az esemény időtartama alatt a Szolgáltatási Szerződés szünetel.