



# Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

## Magyar Telekom Nyrt. Általános Szerződési Feltételei Informatikai szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Üzleti előfizetők és - felhasználók részére

(rövid megnevezése más iratokban: IÁSZF)

Hatálya: 2016. november 1.

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 Szolgáltató neve és címe

Cégnév: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Rövid cégnév: Magyar Telekom Nyrt.  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

### 1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

	Ügyfélszolgálati és hibabejelentő telefonszám	Postacím	Internet (honlap)	Ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pontok	Egyéb
<b>Elérhetőség</b>	1435 (Telekom hálózatából díjmentesen hívható) Külföldről: +36 1 447 4475 ( a hívás díja megegyezik egy magyarországi hívószám külföldről történő hívásának díjával )	1519 Budapest, Pf. 434	<a href="http://www.telekom.hu/uzleti/irjonekunk">www.telekom.hu/uzleti/irjonekunk</a> <a href="http://www.telekom.hu/uzleti">www.telekom.hu/uzleti</a>  Online önki szolgáló felület: <a href="http://www.telekom.hu/uzleti">www.telekom.hu/uzleti</a>	Megyeszékhelyeken ügyfélszolgálati irodák, egyéb helyeken értékesítési pontok elérhetőségei megismerhetők: <a href="http://www.telekom.hu/uzletkereso">http://www.telekom.hu/uzletkereso</a>	1. Technikai segítségnyújtás: 1435 3/3/3 menü pont (segítségnyújtás informatikai szolgáltatások beállításában távolról, akár képernyőmegosztással 2. Fax: +36 80 430 043
<b>Nyitvatartási idő</b>	Munkanapokon 06-22, automata rendszer 0-24			Lásd naprakészen a <a href="http://www.telekom.hu/uzletkereso">http://www.telekom.hu/uzletkereso</a> címen.	

### 1.3 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Ügyfélszolgálaton (lásd az 1.2. pontban).

A Szolgáltató honlapján: [www.telekom.hu/uzleti](http://www.telekom.hu/uzleti)

## 2. Az általános szerződési feltételek személyi és tárgyi hatálya

A jelen ÁSZF a Szolgáltató fogyasztónak nem minősülő Előfizetők, vagy - Felhasználók által igénybe vehető informatikai szolgáltatásaira, informatikai infrastrukturális jellegű szolgáltatásaira, információs társadalommal összefüggő szolgáltatásaira, egyes szoftverek esetében a szoftverekkel kapcsolatos felhasználási jogok jogosultjának felhatalmazása alapján al-felhasználási jogok továbbértékesítésére vagy ilyen jogokhoz történő hozzáférés biztosítására vonatkozó egyes szolgáltatásokra, összefoglaló néven a Szolgáltató Informatikai szolgáltatásaira terjed ki.

A jelen ÁSZF a fenti Informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatban a Felek jogait és kötelezettségeit szabályozza.

A jelen ÁSZF két részből áll:

Törzsrész: az egyes Informatikai szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű szabályozást tartalmazza;

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Egyes informatikai szolgáltatások feltételei

A mellékletek a jelen ÁSZF szerves részét képezik, így a Törzsrész és a Mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes Mellékletek és a Törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.

Az egyes Informatikai szolgáltatások vonatkozásában a jelen ÁSZF rendelkezései értelemszerűen csak akkor alkalmazandóak, amennyiben azok az Informatikai szolgáltatás jellegéből adódóan az adott Informatikai szolgáltatásra értelmezhetőek.

### 3. Az ÁSZF-ben, az Egyedi szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése

**Info. tv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

**Elker.tv.:** az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

### 4. Az ÁSZF-ben az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása

**IÁSZF:** a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei Informatikai szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Előfizetők és Felhasználók részére.

**Meeting szolgáltatás:** olyan, az Előfizető vagy Felhasználó által a Szolgáltatónál előterjesztett Panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

**Egyedi előfizetői szerződés, Egyedi felhasználói szerződés:** az Informatikai szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF szerint megkötött szerződés, amely nem tartalmazza a Szolgáltató általános szerződési feltételeit

**Eszköz:** olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése a Szolgáltatói hálózatra, vagy a Szolgáltató Informatikai szolgáltatáshoz használt egyéb műszaki berendezéseivel való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, hálózattal vagy a Szolgáltató műszaki berendezéseivel való együttműködés céljából.

**Elektronikus úton kötött szerződés:** az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői vagy Felhasználói szerződés.

**Előfizető, Felhasználó:** olyan fogyasztónak nem minősülő természetes személy vagy vállalkozás, illetőleg vállalkozásnak nem minősülő más szervezet, aki, vagy amely a Szolgáltatóval Informatikai szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Bejelentés:** a Panasz és a Hibabejelentés.

**Előfizetői szerződés, Felhasználói szerződés:** az Informatikai szolgáltatás nyújtásáról egyrésztől a Szolgáltató, másrésztől az Előfizető vagy Felhasználó között létrejött Szerződés, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződésből áll.

**Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;

**Felek:** a Szolgáltató és az Előfizető vagy Felhasználó, esetenként az Igénylő.

**Hibabejáratoló eljárás:** a Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

**Hibabejelentés:** az Előfizető vagy Felhasználó által tett olyan Bejelentés, amely az Informatikai szolgáltatás nem Előfizetői vagy Felhasználói szerződés szerinti teljesítésével, így különösen az Informatikai szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és nem minősül Panasznak.

**Igény:** az Igénylő által Informatikai szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

**Igénylő:** aki Informatikai szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan Egyedi előfizetői vagy felhasználói szerződés megkötésére vonatkozó Igényt terjeszt elő a Szolgáltatónál.

**Információ** (Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás esetén): bármely, elektronikus úton feldolgozható, tárolható, továbbítható adat, jel, kép tekintet nélkül arra, hogy annak tartalma jogi védelemben részesül-e.

**Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás:** elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá;

**Informatikai szolgáltatás vagy Szolgáltatás:** az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés alapján a Szolgáltató által az Előfizetőnek vagy Felhasználónak az IÁSZF szerinti informatikai szolgáltatásai, informatikai infrastrukturális szolgáltatásai, információs társadalommal összefüggő szolgáltatásai, egyes szoftverek esetében a szoftverekkel kapcsolatos felhasználási jogok jogosultjának felhatalmazása alapján al-felhasználási jogok továbbértékesítése vagy ilyen jogokhoz történő hozzáférés biztosítása.

**Közvetítő szolgáltató:** az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, jelen IÁSZF vonatkozásában a Magyar Telekom Nyrt. vagy Szolgáltató, amely

- a) az igénybe vevő által biztosított információt távközlő hálózaton továbbítja, vagy a távközlő hálózathoz hozzáférést biztosít (egyszerű adatátvitel és hozzáférésbiztosítás);
- b) az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás);

**Online önkiszolgáló portál vagy felület:** a Szolgáltató olyan online felülete, menürendszere, amelynek segítségével megfelelő azonosítást követően a szerződéskötéshez és a Szerződéssel összefüggő egyéb intézkedésekhez és rendelkezésekhez szükséges adatok megadását követően a szerződéskötés, Igények, megrendelések feladása, az igénybe vett szolgáltatások módosítása, beállításainak megadása és módosítása, újabb felhasználók jogosultságainak rögzítése, jogosultsági szintek meghatározása és módosítása, egyes szolgáltatások megszüntetése, szerződések megszüntetése és ezekkel összefüggő egyéb rendelkezések online kezelése lehetséges.

**Panasz:** az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés alapján igénybevett Informatikai szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető vagy Felhasználó által tett olyan Bejelentés, amely az Előfizetőt vagy Felhasználót érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek beleértve a Díjreklamációt is.

**Rendszeres karbantartás:** A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokhoz szükséges technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

**Szerződés:** Előfizetői vagy Felhasználói szerződés.

**Szolgáltató:** a Magyar Telekom Nyrt.

**Vállalkozás:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy; ( Ptk. 8:1.§ 4.)

## 5. Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésének feltételei, a szerződéskötéshez szükséges adatok, szerződéskötés módja, az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés létrejötte, a szerződés tartama

### 5.1 Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésének általános feltételei

A Telekom Informatikai szolgáltatások igénybevételének a feltétele, hogy az Igény vagy megrendelés Szolgáltató felé történő bejelentések, illetőleg az Igény vagy megrendelés Szolgáltató általi vizsgálatának időpontjában, vagy a szerződéskötés során az ÁSZF online önkiszolgáló felületén történő elfogadásakor az Igénylőnek az Előfizetőnek vagy Felhasználónak a Szolgáltató felé fennálló lejárt tartozása ne legyen. A Szerződés megkötéséhez az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó a szükséges adatokat köteles a Szolgáltatónak megadni, az adatok közlésére vonatkozó kötelezettség az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó képviselőjére jogosult (jogosultak), vagy az általuk meghatalmazott személy adataira is fennáll.

### 5.2 A szerződéskötéshez szükséges elsődleges adatok

- a) az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó neve, tartózkodási helye vagy székhelye, természetes személy esetén lakóhelye,
- b) az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó számlázási címe, számlaszáma, és adószáma,
- c) természetes személy Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó esetén a születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- e) kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek,
- f) igényelt szolgáltatás megnevezése.

Online önkiszolgáló portál használatához szükséges kötelező adatok az a)-f) pontokban sorolt adatokon felül:

a nem természetes személy nevében eljáró, cégjegyzésre jogosult képviselő(k) neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, mobil telefonszáma (SMS értesítések céljából) és e-mail címe, és amennyiben az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltatónak már Előfizetője, a Magyar Telekom Ügyfélezonosítója.

#### 5.2.1. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, Előfizető, vagy Felhasználó, illetőleg ezek nevében eljáró képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint jogosult a képviselői jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A Szolgáltatónak megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért a Szolgáltató ellenőrzési jogosultságától függetlenül az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó tartozik felelősséggel.

Természetes személy esetén a Szolgáltató az Igényben vagy a szerződésben feltüntetett adatokat az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó által bemutatott személyazonosító igazolvány és lakcímkártya alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valódiságát a szerződés létrejötte előtt az Országos Személyi adat és lakcímnnyilvántartó Hivatal adatbázisában ellenőrizni.

Vállalkozás esetén a Szolgáltató az adokat és az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó nevében eljáró személy képviselői jogát a következő módon ellenőrzi:

- a) cégnnyilvántartásban szereplő jogi személy Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó esetén:
  - aa) 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonat, vagy a képviselő által kinyomtatott és aláírt cégkivonat, vagy a létesítő okirat eredeti példányának hiteles másolata, vagy a cégbírószági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata és
  - ab) az az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján;
- b) egyéni vállalkozó Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó esetén az egyéni vállalkozói igazolvány/ okmányirodai nyilvántartási szám alapján;
- c) ügyvédi iroda Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó esetén a képviselői jogát igazoló alapító okirat vagy a szerződéskötésre feljogosító taggyűlési határozat alapján.

Az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó fenti iratok szerint igazolt képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrzi.

Ha a természetes személy Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó nem személyesen jár el vagy az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó nevében nem a fenti iratok szerint igazolt képviselője jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e a az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználótól.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

Amennyiben a szerződéskötést követően bebizonyosodik, hogy az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltatót a szerződéskötés során bármely körülmény vonatkozásában megtévesztette, és/vagy hamis adatot közölt, a Szolgáltató a megkötött szerződéstől jogosult elállni. Amennyiben a Szolgáltató az elállás jogát gyakorolja, a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató követelheti az általa nyújtott szolgáltatások ellenértékét és a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök birtokába bocsátását. Az elállás jogának gyakorlása helyett a Szolgáltató jogosult az az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó által igénybe vett szolgáltatások használatát korlátozni, és a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ebben az esetben a Szolgáltató érvényesítheti a szerződés megszűnéséig felmerült díjakat és költségeit, valamint az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó jogsértésével összefüggésben keletkezett kárát.

## **5.2.2. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték**

### **5.2.2.1. Fizetőképesség vizsgálata**

A Szolgáltató az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötése előtt és az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az igénylő és az Előfizető vagy Felhasználó fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető vagy Felhasználó a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötését megtagadni, vagy az Informatikai szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni. Ilyen esetben elegendő, ha a Szolgáltató az Igénylőt, Előfizetőt vagy Felhasználót arról tájékoztatja, hogy mi volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylőnek a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó, lejárt és kiegyenlített tartozása volt, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötését megtagadhatja.

### **5.2.2.2. Vagyoni biztosíték**

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató közvetlenül kielégítheti az Előfizetővel vagy Felhasználóval szemben fennálló bármilyen követelését (így az Előfizető vagy Felhasználó díjtartozását, károkozását, eszközvásárlásból vagy bérletből eredő tartozását is).

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények mértékét vagy a jogviszony időtartama alatt az Előfizető vagy Felhasználó korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség vagy előleg.

Ha a Szolgáltató a megkötött szerződés alapján azért nem tudja a szolgáltatás nyújtását megkezdeni, mert a szerződéskötést illetve a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető vagy Felhasználó a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem

teljesítette, vagy ugyenezen határidőben nem biztosította a megfelelő vagyoni biztosítékot, az Előfizetői vagy szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető vagy Felhasználó érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Előleg esetén amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot a szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető vagy Felhasználó folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek vagy Felhasználónak nincs a Szolgáltató felé tartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető vagy Felhasználó által történt befizetesként kezeli, az Előfizető vagy Felhasználó kérésére azt visszautalja számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és eszköz-vételrészletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötése mellett kedvezményes eszközvásárlás is történt, és a Szolgáltató a jogviszonyból eredő tartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint az Előfizetői vagy Felhasználói szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlenül maradt tartozással összefüggő Szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

### 5.3 A szerződéskötés módja

#### Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés létrejön:

- a) jelenlévők között
  - a. ügyfélszolgálati irodában írásban,
  - b. értékesítési pontokon írásban, valamint
  - c. üzlethelyiségen kívül (azaz nem ügyfélszolgálati irodában vagy értékesítési pontokon) írásban az Előfizető vagy Felhasználó szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között
  - a. levélben küldött ajánlat és elfogadás esetén írásban, valamint
  - b. elektronikus úton írásban
  - c. telefonos ügyfélszolgálat útján szóban
  - d. ráutaló magatartással

az Előfizető vagy Felhasználó szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

Olyan nem kötelező erejű szolgáltatói jognyilatkozat ( tájékoztató ajánlat ), amely nem terjed ki minden, a megkötendő szerződést érintő lényeges kérdésre, nem ajánlat, elfogadása nem keletkeztet szerződést.

### 5.4 Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés létrejötte

#### 5.4.1. Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

- a) Jelenlévők között az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
- b) Ha az írásbeli szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői vagy Felhasználói szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető vagy Felhasználó által megadott e-mail címre küldi meg.
- c) Ha a Felek az Előfizetői vagy Felhasználói szerződést üzlethelyiségen kívül kötik meg, az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés létrejöttének időpontja az az időpont, amikor az a) pontban meghatározott eszközök útján a Felek az Előfizetői vagy Felhasználói szerződést aláírják.
- d) A jognyilatkozatok posta vagy futár útján írásban történő megküldése esetén az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződést az Előfizető vagy Felhasználó aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.



Írásba foglaltnak kell tekinteni a jognyilatkozatot akkor is, ha annak közlésére a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában kerül sor. ( Ptk. 6:7.§ (3).)

#### **5.4.2. Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés létrejön, ha az Előfizető vagy Felhasználó a szerződéses feltételek megismerését követően az Előfizetői vagy Felhasználói szerződést szóban elfogadta. Szóban, távollévők között jön létre az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés akkor is, ha a Szolgáltató írásban, elektronikus úton vagy telefonon közölt ajánlatát az Előfizető vagy Felhasználó szóban ( telefonon ) elfogadta.

#### **5.4.3. Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Ráutaló magatartással jön létre az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés, ha a Szolgáltató jelenlévők között szóban vagy írásban, távollévők között szóban, írásban, vagy elektronikusan közölt ajánlatát az Előfizető vagy Felhasználó ráutaló magatartással fogadja el, különösen, ha a Szolgáltató a kért szolgáltatást létesítette, vagy a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét biztosította, és Előfizető vagy Felhasználó a szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés, ha az Előfizető vagy Felhasználó számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és szerződés lényeges tartalma ismert volt.

A hallgatás vagy valamilyen magatartástól tartózkodás a Felek kifejezett szerződéses rendelkezése alapján minősül jognyilatkozatnak.( Ptk. 6:4.§ (4).)

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- a) az Informatikai szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- b) az Informatikai szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló dokumentum, szerelési lap aláírása;
- c) az Informatikai szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése;
- d) előfizetői vagy felhasználói minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatormáján;
- e) rendelkezés az Informatikai szolgáltatással kapcsolatban;
- f) megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszereiben;
- g) az Informatikai szolgáltatás első vagy esetenkénti aktiválása a szolgáltatás igénybevétele;
- h) a Felek kifejezett rendelkezése esetén a hallgatás vagy valamilyen magatartástól való tartózkodás.

#### **5.4.4. Az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés online Önkiszolgáló felületen történő megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Egyes szolgáltatások esetében a Szolgáltató online üzleti önkiszolgáló portáljának felületén is lehetséges a szerződéskötés, amennyiben az online önkiszolgáló portál használatát megelőzően, vagy a portál felületén az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó, illetve ezek képviselőit jogosult személy/ek megfelelően azonosításra kerültek. Minden olyan Igénylő, Előfizető, vagy Felhasználó, amely esetében a cégjegyzésre jogosult(ak) azonosítása megtörtént, az online önkiszolgáló felület felhasználásával jogosult az IÁSZF elfogadását követően szerződni egyes Informatikai szolgáltatásokra, a szolgáltatások igénybevételeivel és a szerződéssel kapcsolatban rendelkezni, illetve a szolgáltatások használatát megkezdeni.



#### 5.4.4.1. Üzleti online önkiszolgáló portál használata

##### a) Adminisztrációs felület elérése

Egyes Informatikai szolgáltatásokra történő szerződés megkötésére vonatkozó igény esetén a Szolgáltató online ügyintézési felületéhez is hozzáférést biztosít az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó részére. Az adminisztrációs felület elérése megtalálható a [www.telekom.hu/uzleti](http://www.telekom.hu/uzleti) honlap nyitó oldalán, illetve a Szolgáltató által az Előfizetőnek vagy Felhasználónak küldött regisztrációs e-mailben ([Belpés/Üzleti szolgáltatásaim](#)). A regisztrációs e-mail a szerződéskötés után, Előfizető vagy Felhasználó által meghatározott főadminisztrátori e-mail címre kerül kiküldésre. A regisztrációs e-mail tartalmaz minden, a belépéshez szükséges információt (felhasználónév, jelszó, belépés link). A bejelentkezés után a felületről letölthető a felhasználói kézikönyv, illetve a 1435-ös ügyfélszolgálati szám 3/3/3-as menüpontjában a Szolgáltatótól szakértői segítség kérhető az Online önkiszolgáló felület használatát érintően, illetve a szolgáltatások beállításában, erre egyes esetekben távolról, képernyőmegosztással is lehetőség van.

##### b) Főadminisztrátor

Az Előfizető vagy Felhasználó által jelölt, az Online önkiszolgáló felület használatára, ott szolgáltatások igénylésére, használatára, további szolgáltatásokra vonatkozóan szerződéskötésre, jognyilatkozatok megtételére, beállítások elvégzésére, módosítására, szolgáltatásokhoz történő hozzáférések kiosztására, jogosultsági szintek meghatározására az Előfizető vagy Felhasználó nevében jogosult személy. A Főadminisztrátor az Előfizető vagy Felhasználó meghatalmazottjaként jár el. A Főadminisztrátor jogosult az Előfizető nevében a Szolgáltatónál eljárva telefonon is újabb szolgáltatásra szerződni, szerződést módosítani és megszüntetni. A Főadminisztrátor módosíthatja az Előfizető vagy Felhasználó valamennyi, a Szolgáltatóval kötött szerződése alapján igénybevett szolgáltatását és azok paramétereit, továbbá a portálon keresztül elérhető elektronikus ügyfélszolgálaton bármely ügyfélszolgálati ügyben az Előfizető vagy Felhasználó nevében eljárhat.

A felület Főadminisztrátorának jelöléséről adatainak megadásával (név, telefonszám, email cím) az Előfizető vagy Felhasználó rendelkezik a szolgáltatás igénylése illetve a szerződéskötés során.

Az Előfizető vagy Felhasználó szerződéskötésre jogosult Főadminisztrátornak egy időben csak egy személyt nevezhet ki.

Főadminisztrátor módosítása: Az első jelölést követően új szolgáltatás megrendelése vagy meglévő megrendelés módosítása esetében csak akkor kell újra Főadminisztrátori adatokat megadni, ha a rendszerben rögzített Főadminisztrátori adatok módosítását kéri az Előfizető vagy Felhasználó. Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó módosítani kívánja a Főadminisztrátor személyét, de mégsem ad meg új Főadminisztrátori adatokat, akkor a korábban rögzített, a Szolgáltató rendszereiben nyilvántartott Főadminisztrátor jogosult eljárni az üzleti Online önkiszolgáló portál valamennyi funkciójának használatára során.

A Főadminisztrátor adatait a Főadminisztrátor bármikor saját maga is módosíthatja az Online önkiszolgáló felületre való bejelentkezést követően a "Saját adataim" menüponton belül, ez a jogosultság azonban csak a saját adatokra vonatkozik, és nem érhető ebbe új Főadminisztrátor jelölésének joga.

A Szolgáltató nem köteles és nem is jogosult a Főadminisztrátor által megadott felhasználó személyek eljárási jogosultságainak vizsgálatára. A Főadminisztrátor a kapcsolattartásra megadott adatait az online Önkiszolgáló portálon szabadon módosíthatja, az adatok helyességének, helytállóságának ellenőrzésére a Szolgáltató nem köteles és nem jogosult.

##### c) Belépés

Bejelentkezés a felületre az **admin@cégnev** formátumú felhasználónév és **jelszó** megadásával történik. A sikeres belépést követően a Szolgáltató **egyszer használatos** (5 percig érvényes) **jelszót** küld a Főadminisztrátori mobil hívószámra (mely csak belföldi mobil szám lehet). A hívószám téves megadásáért, illetve az abból származó esetleges károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben a belépés többszöri próbálkozás után is sikertelen, vagy nem érkezik meg az egyszer használatos jelszó, az Előfizető vagy Felhasználó a 1435-ös ügyfélszolgálati igényelhet segítséget.

##### d) Az online önkiszolgáló Portálon elérhető funkciók:

- Az Előfizető vagy Felhasználó saját adatainak megtekintése, módosítása (név, email cím, telefonszám, jelszó)
- További felhasználók felvétele, törlése, adatainak (név, email, telefonszám) módosítása, jogosultságok kiosztása, a felhasználók számára új jelszó generálása (mely jelszó a felhasználó email címére és telefonszámára érkezik meg)
- Szolgáltatások megrendelése, szerződéskötés (Webshop)- kivéve Microsoft Office 365 OneDrive
- A megrendelt szolgáltatások paramétereinek áttekintése

- A megrendelt szolgáltatások paramétereinek módosítása - kivéve Microsoft Office 365 OneDrive
- Online Ügyfélszolgálaton számlával kapcsolatosan Hibabejelentések, Bejelentések feladása, számlabefizetés

#### e) Online regisztráció és megrendelés

Az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó Informatikai szolgáltatás megrendelését és [regisztrációját elindíthatja online felületen](#) is, Magyar Telekom ügyfélazonosítója és egységes vállalati jelszava megadásával.

A regisztráció 5 egyszerű lépésben történik:

- Cégszűrés ellenőrzése, kiegészítése,
- IÁSZF elfogadása
- Megrendelés
- Jóváhagyás
- A regisztráció a Jóváhagyás oldalon lévő "Az adatok helyesek, regisztrálok" gomb megnyomásakor válik teljessé.

Az űrlap kitöltése után azonnal megérkezik a megadott email címre a regisztrációs email, mely tartalmazza a belépési információkat.

Az Magyar Telekom ügyfélazonosítóval vagy egységes vállalati jelszóval nem rendelkező, Igénylőnek a szükséges alap adatok megadását követően van lehetősége a regisztráció online elindítására. A regisztráció 4 egyszerű lépésben történik:

- Cégszűrés megadása
- Jóváhagyás
- Visszaigazolás.
- A regisztráció a Jóváhagyás oldalon lévő "Az adatok helyesek, regisztrálok" gomb megnyomását követően Szolgáltató munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a regisztráló Igénylővel.

Mindkét esetben a szolgáltatások aktiválása az Igénylővel történő telefonos egyeztetés után történik meg.

#### 5.4.5. A szerződéskötés és -módosítás megtagadása

A Szolgáltató különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben tagadhatja meg a szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését:

- ha az Informatikai szolgáltatásra szerződni kívánó Igénylő Előfizető vagy Felhasználó a fizetőképesség vizsgálat eredménye alapján nem minősül fizetőképesnek;
- ha a korábbi szerződést a Szolgáltató az Igénylő ( korábbi Előfizető vagy Felhasználó ) érdekkörében felmerülő okból felmondta az új igény előterjesztését megelőző 1 naptári évben;
- ha az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- ha a Szolgáltató az Előfizetői vagy Felhasználói szerződés megkötésének vagy módosításának feltételéül szabja az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő, Előfizető vagy Felhasználó a megadott feltételeknek nem felel meg vagy a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- az Igénylő Előfizető vagy Felhasználó nem adta meg a szerződéskötéshez szükséges adatokat, helytelen vagy hamis adatot közölt.

### 5.5 Szerződési időszak, a szerződés tartama

A Szerződés a Felek Egyedi előfizetői vagy Egyedi Felhasználói szerződés szerinti vagy Online önkiszolgáló portálon rögzített megrendelés szerinti határozatlan vagy határozott tartamra jön létre. Határozott tartamú szerződéskötés esetén az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a megkötött Szerződést annak határozott tartama alatt rendes felmondással nem szünteti meg, illetve a Szerződés az Előfizető vagy Felhasználó érdekkörében felmerülő okból nem szűnik meg. Amennyiben a Szerződés a határozott tartam lejártát megelőzően az Előfizető vagy Felhasználó érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, az Előfizető vagy Felhasználó az Egyedi előfizetői vagy Egyedi Felhasználói szerződésben, vagy az Online önkiszolgáló portálon a megrendelt szolgáltatásra irányadó feltételekben rögzített feltételeknek megfelelő mértékű kötbér megfizetésére köteles.

A határozott tartamú Szerződés a határozott tartam letelte után határozatlanná alakul, amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, a Szerződés határozatlan tartamára a határozott tartam kedvezményei nem érvényesülnek. Ettől a Felek az Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződésben eltérhetnek.

## 6. A szerződés teljesítésével, felek együttműködésével és felelősséggel kapcsolatos szabályok

### 6.1 A szerződés teljesítése

#### 6.1.1. A Szolgáltató teljesítése

Az Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződés létrejöttét és az IÁSZF Online önkiszolgáló felületen történő elfogadását követően a Szerződés szerinti, illetve az Online önkiszolgáló felületen elérhető szolgáltatások 1 munkanap alatt az Előfizető, Felhasználó számára rendelkezhetőek.

Amennyiben a Szerződés megkötésére, az IÁSZF elfogadására nem az Online önkiszolgáló felületen kerül sor, a megrendelt szolgáltatások felszerelése a szerződéskötést követő 1 munkanap elteltével elindul. A szolgáltatások létesítésének lezárásáról az ügyfél levélben értesítést kap.

A Szerződés alapján a Szolgáltató az Informatikai szolgáltatások igénybevételének lehetőségét az Előfizető vagy Felhasználó részére a Szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja. Ettől eltérő teljesítési időpontot az egyes Informatikai szolgáltatásokra vonatkozó Melléklet, illetve az Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződés tartalmazhat, ez esetekben a teljesítésre ezen eltérő időpont az irányadó.

#### 6.1.2. Az Előfizető vagy Felhasználó teljesítése

Az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződés alapján igénybe vett Informatikai Szolgáltatások díjait köteles a Szolgáltató számlájában feltüntetett fizetési határidőben teljesíteni.

A pénztartozás készpénzfizetés esetén a pénz átvételének időpontjában, egyéb esetben abban az időpontban válik teljesítetté, amikor a pénzt a jogosult fizetési számláján a jogosult számlavezető bankja jóváírta vagy azt jóvá kellett volna írnia. ( Ptk. 6:42.§ (2).)

#### 6.1.3. Felek együttműködési kötelezettsége

A Felek kötelesek a Szerződés teljesítése során egymással együttműködni, és egymást értesíteni, ha a szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik, kivéve, ha az akadályt a másik félnek közlés nélkül is ismernie kellett.

Az Előfizető vagy Felhasználó késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a Szerződés szerinti szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e.

Az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető vagy Felhasználó e pont szerinti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### 6.1.4. Elévülés

A Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el. Az elévülést a fizetési felszólítás megszakítja.

## 6.2 A teljesítés hibája

### 6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése, hibaelhárítás

#### 6.2.1.1. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató hibabejelentő, illetve ügyfélszolgálatot működtet napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az Előfizető vagy Felhasználó közvetlenül jelezheti az Informatikai szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő és az ügyfélszolgálat eljárása a Hibabejelentés és egyéb Bejelentések során azonos.

Ügyfélszolgálati szolgáltatásokat az Előfizető vagy Felhasználó akkor vehet igénybe, ha a Szerződés szerinti igénybe vett szolgáltatások díját határidőben megfizeti.

Az Ügyfél Hibabejelentést a Szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségein jelentheti be. A Szolgáltató a Hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást, a hiba elhárítását.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az Előfizető vagy Felhasználó értesítési címét vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető vagy Felhasználó értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt vagy felhasználót arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető vagy Felhasználó érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását a rendelkezésre állási időn belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető vagy Felhasználó a díjcsökkentés számlázékos mértékének megjelölése mellett havi díjcsökkentést nyújt.

#### 6.2.1.2. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető vagy Felhasználó által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát a Hibabejelentéstől a számított legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Egyes Informatikai szolgáltatások esetében a Mellékletek vagy az Egyedi Előfizetői vagy Felhasználói feltételek eltérő hibaelhárítási határidőt is meghatározhatnak.

A Felek eltérő hibaelhárítási határidőben is megállapodhatnak az egyes Hibabejelentések esetében is, illetve az Előfizető vagy Felhasználó kérheti a Szolgáltatótól, hogy a Hibát az Előfizető vagy Felhasználó által meghatározott időpontban javítsa ki. A Felek egyeztetik a Hibaelhárítás időpontját.

Ha a kijavítás a Szolgáltató és Előfizető vagy Felhasználó megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

#### 6.2.1.3. A Szolgáltató hibás teljesítéssel összefüggő felelőssége

A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagy Felhasználó vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Ügyfél meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt vagy Felhasználót ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató nem köteles megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető vagy Felhasználó a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy Felhasználót együttműködési kötelezettségének eleget téve értesíti elektronikus úton, amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó értesítés céljára adott meg mobilszámot vagy e-mail címet.

A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szerződés szerinti szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségével összefüggésben keletkeztek.

Vis major: A Felek egyike sem felel a Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, érdekkörükön kívül eső, előre nem látható és elháríthatatlan körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a Szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### 6.2.1.3. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a Szolgáltató az IÁSZF Informatikai szolgáltatásra vonatkozó Mellékletében meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hibaelhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető vagy Felhasználó által a Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú jogviszony esetén a vetítési alap a jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető vagy Felhasználó a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egy összegben jóváírja, amennyiben az Előfizető kötbérigényét a Szolgáltató elérhetőségein bejelentette, és a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

### 6.2.2. Az Előfizető vagy felhasználó késedelve

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződés szerinti szolgáltatások ellenértékét a Szolgáltató számlájában foglalt fizetési határidőben nem teljesíti, késedelmi kamat fizetésére köteles.

A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a késedelemmel összefüggésben, vagy a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült költséget.

Vállalkozások közötti szerződés, valamint pénztartozás fizetésére kötelezett szerződő hatóságnak nem minősülő vállalkozással kötött szerződés esetén a késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat - idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamat, ennek hiányában a pénzügyi kamat - nyolc százalékponttal növelt értéke. A kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére. (Ptk. 6:155.§ (1).)

## 6.3 A szolgáltatások díja, fizetési feltételek

### 6.3.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkor díjazási feltételeit az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a Szerződés szerinti szolgáltatások ellenértékéről számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyéb rendszeres és/vagy egyszeri díjakat, és a számlát postai vagy elektronikus úton megküldi az Előfizető vagy Felhasználó

számára. A számla tartalmazza a Szerződés szerinti szolgáltatásra vonatkozóan az IÁSZF 1. sz. Mellékletében, vagy ettől eltérően esetlegesen az Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződésben meghatározott díjakat.

A számlázás akkor kezdődik, amikor a Szerződés szerinti szolgáltatást a Szolgáltató létesíti, létesítés hiányában azt elérhetővé teszi az Előfizető vagy Felhasználó számára. Online önkiszolgáló felületről elérhető szolgáltatások esetében a számlázás kezdete az igényelt szolgáltatás rendszerben történő üzembe helyezéséről szóló értesítés (e-mail) kiküldését követő munkanap. A számlázás kezdetére vonatkozóan az egyes szolgáltatásokra vonatkozó igénybevételi és szerződéses feltételek az 1. sz. Melléklet szerint, vagy az Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződés rendelkezései szerint tartalmazhatnak eltérő rendelkezéseket, ezen esetekben az eltérő feltételek lesznek irányadóak.

A számlák kiküldése postai vagy elektronikus úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlaküldés általánosan havi rendszerességgel történik. A Szerződés szerinti szolgáltatásra vonatkozó 1.sz. Melléklet vagy az Egyedi Előfizetői vagy Felhasználói szerződés tartalmazhat ettől eltérő rendelkezést. Egyes szolgáltatások esetében az Előfizető vagy Felhasználó választhatja meg a számlázás rendszerességét.

Ha az Ügyfél által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató az e címre megküldött számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató 2. pontban megnevezett Ügyfélszolgálatára felé haladéktalanul jelezni, ha az adott számlázási időszakban nem kap számlát. Ezen értesítési kötelezettség elmulasztása esetén a fizetési késedelem következményei alól az Ügyfél nem mentesül.

### **6.3.2. Havi szolgáltatási díjak**

Havi szolgáltatási díj minden megkezdett havi számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető vagy Felhasználó az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.

Hóközi szerzőfészkötés esetén a havidíj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában esetleg benne foglalt forgalmi időmennyiség vagy kedvezmény mennyisége is időarányosan csökken.

A Szolgáltató határozott tartamú szerzőfészkötés esetén díjkezdvezményt adhat.

### **6.3.3. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a Szerződés szerinti szolgáltatás 1. Melléklet szerinti díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, amelyek az első esedékes számlában fizetendők.

### **6.3.4. A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltató egyoldalúan jogosult a számlázási időszakot és gyakoriságot módosítani, erről az érintett Előfizetőket vagy Felhasználókat értesíti. A Szolgáltató a módosításról szóló értesítést annak hatálybalépését megelőzően 15 nappal írásban postai úton vagy elektronikus úton az Előfizető vagy Felhasználó által közölt e-mail címre vagy mobil hívószámra küldött smsben küldi meg. Az Előfizető vagy Felhasználó a mindenkor érvényes számlázási ciklusok és számlázási gyakoriságról a Szolgáltató honlapján, vagy ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén kaphat naprakész információt.

### **6.3.5. Közvetített szolgáltatás**

Ha a Szolgáltató a jelen IÁSZF alapján nyújtott Informatikai szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető vagy Felhasználó részére közvetített szolgáltatást is nyújt, úgy a közvetített szolgáltatás tényét jelezheti a számlában.



## 7. A Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

### 7.1 Előfizetői panaszok kezelése

Ha az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződéssel kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készíthet, erről a hívót minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyag másolatát a hívó kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt vagy Felhasználót a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül értesíti úgy, hogy a Panaszt írásban vagy e-mailben érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbításáról az Előfizető vagy Felhasználó részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető vagy Felhasználó azonosítását követően lehetséges.

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben az olyan bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok kivizsgálásra és megválaszolásra, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető vagy Felhasználó köteles tartózkodni a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

### 7.2 Díjreklamáció

Ha az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt vagy Felhasználót a vizsgálat lezárását követően írásban vagy e-mailben tájékoztatja az Előfizető vagy Felhasználó által értesítésre, kapcsolattartásra a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott címre. Amennyiben a Díjreklamáció kivizsgálása a Szolgáltatótól eltérő szolgáltató, vagy a Szolgáltató szerződéses partnere hatáskörébe tartozik, akkor a vizsgálat határideje egyszeri 15 nappal meghosszabbítható. A vizsgálat határidejének meghosszabbításáról a Szolgáltató e-mailben vagy sms üzenetben tájékoztatja az Előfizetőt vagy Felhasználót az értesítésre vagy kapcsolattartásra rendelkezésére bocsátott elérhetőségeken.

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető vagy Felhasználó választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó késedelmi kamatait az Előfizető vagy Felhasználó számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető vagy Felhasználó részére egy összegben visszautalja az Előfizető vagy Felhasználó által közölt bankszámlaszámra.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén a késedelmi kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót megillető késedelmi kamat mértékével.



Amennyiben a Díjreklamáció nem volt megalapozott, úgy az Előfizető vagy Felhasználó köteles a vitatott számla összegét, valamint a számla eredeti fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltatónak megfizetni.

## 8. Felelősséggel kapcsolatos rendelkezések

### 8.1 Általános felelősségi szabályok

Az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át, és nem jogosult a Szerződésből fakadó jogokat és/vagy kötelezettségeket részben vagy egészben harmadik személyre átruházni.

Az Előfizető vagy Felhasználó teljes körű felelősséggel tartozik a Szerződés szerint szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a szolgáltatáshoz való hozzáférés az Előfizető vagy Felhasználó jelszavával történik.

Az Előfizetőt vagy Felhasználót jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli, amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a jelszót más, harmadik személy részére hozzáférhetővé teszi, az esetleges jogszerűtlen vagy visszaélészerű használatért teljes felelősséggel tartozik. A jelszó ilyen átengedésével kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A Szolgáltató köteles az Előfizető vagy Felhasználó jelszavát harmadik felek felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető vagy Felhasználó jelszavát csak az Előfizető vagy Felhasználó nevében eljáró, megfelelően azonosított képviselővel közli.

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó nevében meghatalmazott jár el, illetőleg a Szerződés szerinti, igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban az Előfizető vagy Felhasználó által erre feljogosított Főadminisztrátor jár el, a meghatalmazott, illetve az eljárásra feljogosított Főadminisztrátor eljárásáért az Előfizető vagy Felhasználó úgy felel, mintha a szolgáltatások igénybevételével, módosításával, hozzáférések kiosztásával, egyéb, a Szerződéssel vagy az igénybe vett szolgáltatással összefüggő intézkedésekkel kapcsolatban saját maga járt volna el. A meghatalmazott, illetve az eljárásra feljogosított Főadminisztrátor megváltoztatásáról, a megváltoztatás igényéről, az Előfizető vagy Felhasználó adatainak változásáról az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltatót értesíteni köteles. Az értesítési kötelezettség elmulasztásával kapcsolatos felelősség az Előfizető vagy Felhasználó terheli.

### 8.2 Egyéb, speciális felelősséggel kapcsolatos rendelkezések

#### 8.2.1. Informatikai infrastrukturális szolgáltatásokkal kapcsolatos felelősségi szabályok

Az Előfizető vagy Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Szolgáltató host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), továbbá POP pontjain (a "Szolgáltató Internet Hálózat"), valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztést. Az Előfizető vagy Felhasználó kijelenti és szavatolja, hogy a szolgáltatások Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevétele nem sérti a Szolgáltatót, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető vagy Felhasználó harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

#### 8.2.2. Felelősség szoftverek használatával, vagy szofverek használatával igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban

Az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltatást csak az irányadó jogszabályoknak megfelelően veheti igénybe úgy, hogy ne sértse mások jogait, különösen a szoftver tulajdonosának szellemi alkotáshoz fűződő és egyéb jogait.

A szoftver semmilyen formában nem többszörözhető, sem tartósan, sem ideiglenesen, nem fordítható, nem dolgozható át és nem dolgozható fel, illetve nem módosítható. A jogszerűen eljáró Előfizető vagy Felhasználó megfigyelheti, tanulmányozhatja és kipróbálhatja a szoftver működését, a szoftver elemeinek alapját képező ötletek és elvek meghatározása céljából, ha ezt a szoftver olyan betáplálása, megjelenítése, futtatása, továbbítása vagy tárolása során végzi, amelyre jogosult. A szoftver nem használható fel azonban az önállóan megalkotott szoftverrel való együttes működtetésen kívüli célra, mással nem közölhető,

kivéve, ha az önállóan megalkotott szoftverrel való együttes működtetés ezt szükségessé teszi, nem használható fel hasonló másik szoftver kifejlesztéséhez, előállításához és forgalomba hozatalához, sem pedig a szerzői jog megsértésével járó bármely más cselekményhez.

Az Előfizető vagy Felhasználó ezen kötelezettségeinek megsértéséből eredően a felelősség kizárólag az Előfizető vagy Felhasználó terheli, a Szolgáltató minden jogsértő e rendelkezések szerinti Előfizetői vagy Felhasználói magatartásért való felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy a felhasználást nem köteles ellenőrizni.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szoftverek használatához kapcsolódó harmadik felek által vagy harmadik feleknek nyújtott szolgáltatások működéséért.

Szolgáltató kizárja a kártérítési, illetve adatvesztésből eredő felelősségét minden olyan kárért, amely a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban úgy merül fel, hogy az Előfizető a Szerződés, az IÁSZF rendelkezéseinek, vagy bármely irányadó jogszabály rendelkezéseiből fakadó kötelezettségét megsérti.

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a hatályos jogszabályokból, jelen Szerződésből, vagy az IÁSZF rendelkezéseiből eredő kötelezettségét megszegi, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz, ezen károkért teljes kártérítési felelősséggel tartozik. Amennyiben harmadik fél a Szolgáltatóval szemben az Előfizető vagy Felhasználó jogsértésével összefüggésben bármely igényt érvényesít, vagy a Szolgáltató kártérítés, bírság, más kompenzáció megfizetésére köteles, az Előfizető vagy Felhasználó jogsértéséből eredő ilyen igények Szolgáltató felé történő megtérítéséért az Előfizető vagy Felhasználó felelős.

### **8.2.3. Tárhely szolgáltatás esetén a Közvetítő szolgáltató felelősségének kizárása**

Tárhely szolgáltatás esetén a Szolgáltató a tárterületen elhelyezett adatokért, tartalmakért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató a más

(Előfizető vagy Felhasználó) által rendelkezésre bocsátott, a Szolgáltató által nyújtott információs társadalommal összefüggő szolgáltatással továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett tartalmakért nem felel. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információt, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak. A Szolgáltató nem felel az információ eltávolítása vagy hozzáférés nem biztosítása révén keletkezett jogsérelemért.

A Szolgáltató nem kezdeményezi az információ továbbítását; nem választja meg a továbbítás címzettjét, és a továbbított információt nem a Szolgáltató választja ki, illetve azt nem változtatja meg.

A Szolgáltató nem felel az igénybe vevő, Előfizető vagy Felhasználó által biztosított információért, nincs tudomása az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról, vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti; illetve amint az jogellenességről, vagy érdeksérelemről tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról, vagy a hozzáférést nem biztosítja.

Jogsértésről való tudomásszerző esetén a Szolgáltató lefolytatja az Elker.tv. 13.§ szerinti eljárást.

### **8.2.4. Adatátvitel- és hozzáférés szolgáltatás esetén a Közvetítő szolgáltató felelősségének kizárása**

A Szolgáltató nem felel a továbbított információért, ha nem a Szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását, nem a Szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét, és a továbbított információt nem a Szolgáltató választja ki, illetve azt nem változtatja meg.

### **8.2.5. Szolgáltatói tulajdonú eszközökre vonatkozó rendelkezések**

Amennyiben a Szerződés szerinti szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató tulajdonát képező Eszközök segítségével történik, az Előfizető kötelezettségei az eszközzel összefüggésben:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai Eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a Szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott Eszközök rendeltetészerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felrúgóhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik. Az Eszköz rendeltetészerű használata mellett bekövetkező, Szolgáltatói

érdekkörbe tartozó hibáit a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége körében javítja. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Eszközök, műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, esetleges cseréjét a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Eszközök, műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés, Eszköz okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a Hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből, Eszköz hibájából adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek valamely szerződésszegő vagy egyébként jogellenes magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a Szerződést rendkívüli felmondással jogosult felmondani.

## 9. A szerződés módosítása, a módosítás egyes esetei

### 9.1 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződésre is kiterjedő hatállyal az IÁSZF-et egyoldalúan módosítani az alább felsorolt esetekben, amennyiben:

- a) a szolgáltatás minőségi javítása érdekében, illetve üzleti okból ez szükséges;
- b) a változást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- c) a Szerződés megkötését követően a Szolgáltató körülményei megváltoztak, és a Szerződés változatlan tartalommal való fenntartása a Szolgáltatótól már nem várható el;
- d) a Szolgáltató műszaki támogató rendszerében, hálózatában, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseiben, számlázási rendszerében bekövetkezett változásokkal összefüggésben a Szerződés módosítása szükséges;
- e) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmények, harmadik felekkel fennálló szerződéses kapcsolatok ezt indokolják;
- f) az ügyfélkiszolgálásban végrehajtott folyamatok módosítások ezt indokolják;
- g) a Szolgáltatónál végrehajtott vagy folyamatban lévő technológiai fejlesztés indokolja;
- h) az egyes Informatikai szolgáltatások igénybevételi feltételeit műszaki okokból módosítani szükséges;
- i) az ügyfélazonosítási szintek módosultak;
- j) az IÁSZF úgy módosul, hogy az Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződésben foglalt rendelkezéseket a módosítás közvetlenül érdemben nem érinti; vagy a szövegben szerkesztési, pontosítási feladatok átvezetése történik, ;
- k) egyes, az IÁSZF szerinti szolgáltatások értékesítése lezárásra kerül, és/vagy ezen szolgáltatások a jövőre nézve megszüntetésre kerülnek;
- l) egyes, az IÁSZF szerinti szolgáltatások tartalma kibővítésre kerül, illetve új szolgáltatás kerül bevezetésre;
- m) a számlázás gyakorisága, számlaküldés időpontja, a számlázási módszerének megváltozik;
- n) az Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződést nem érintő, nem alapvető díjak megváltoznak;
- o) az alapvető díjakra is kiterjedő díjváltozást a szerződéskötést követő olyan gazdasági, partneri, műszaki feltételek, külső körülmények indokolják, amelyek miatt a szerződés változatlan tartalommal történő fenntartása a Szolgáltatótól már nem várható el;
- p) valamely IÁSZF szerinti díj csökken.

A Szerződés egyoldalú módosítása esetén – a), j), k), l), p) pontok szerinti módosítások kivételével, amely esetekben az értesítés nem kötelező - a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt vagy Felhasználót a módosítás hatálybalépését megelőző legalább 15 nappal, az Előfizető vagy Felhasználó kapcsolattartásra, értesítésre a Szolgáltatóval közölt címére vagy e-mail címére megküldött levélben vagy e-mailben, vagy mobil hívószámára sms-ben. Postai úton vagy e-mailben küldött értesítés esetén az értesítés

tartalmazza a módosítás rövid leírását, díjváltozás esetén az új díjat vagy díjazási feltételeket és az Előfizető vagy Felhasználó felmondási jogra vonatkozó tájékoztatását. Sms-ben történő értesítés esetén a Szolgáltató által megküldött sms csak utalást tartalmaz az IÁSZF módosítására, és tartalmazza a módosított IÁSZF online elérhetőségét. A postai vagy e-mail-ben történő értesítésnek a Szolgáltató az Előfizetőnek vagy Felhasználónak megküldött számlában vagy elektronikus számlában, számlalevélben is eleget tehet.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető vagy Felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető vagy Felhasználó az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha a szolgáltatásra határozott tartamú szerződést kötött a Szolgáltató által biztosított kedvezményekkel, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

A Szolgáltató az Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződést is jogosult egyoldalúan módosítani az e pont szerinti feltételekkel, a módosítással kapcsolatos értesítési kötelezettségek betartásával.

## 9.2 Közös szerződésmódosítás

### 9.2.1. Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás:

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításra nem jogosult, a Szerződés vagy Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződés a Felek egyező akaratával módosítható. A Szolgáltató a Szerződés módosítására vonatkozó ajánlatát a módosítani kívánt rendelkezések leírásával az Előfizető vagy Felhasználó által a Szolgáltatóval értesítés vagy kapcsolattartás céljára közölt címére vagy e-mail címére küldi meg, a módosítások tervezett hatálybalépését megelőző 30 nappal.

Az ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül lehetséges a Szolgáltató ajánlatának elfogadása vagy elutasítása a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén előterjesztett Előfizetői vagy Felhasználói nyilatkozattal.

Amennyiben a Szolgáltató ajánlatára az Előfizető vagy Felhasználó az erre nyitva álló 15 napos határidőben nyilatkozatot nem tesz, a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás a Szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősül.

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó az ajánlatot elfogadja, vagy a nyilatkozattételre rendelkezésre álló határidőben nyilatkozatot nem tesz, a Szerződés a Szolgáltató ajánlatával megegyező tartalommal módosul.

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltató a Szolgáltató ajánlatát nem kívánja elfogadni, és ezt az erre rendelkezésre álló 15 napos határidőben a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén előterjesztett nyilatkozatában közli a Szolgáltatóval, a Szolgáltató nyilatkozatának függvényében

- a) a Szerződés változatlan tartalommal marad hatályban;
- b) a Szolgáltató jogosult az Előfizetői vagy Felhasználói szerződést rendes felmondással megszüntetni;
- c) a Felek a Szerződést közös megegyezéssel megszüntetik vagy az eredeti Szolgáltatói ajánlattól eltérő feltételekkel közösen módosítják.

### 9.2.2. Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás:

Az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó IÁSZF Melléklet és Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződésben foglalt rendelkezések szerint jogosult a Szerződés szerinti szolgáltatások módosítására, díjcsomagok közötti változtatásra, új szolgáltatás igénybevételére, meglévő szolgáltatásai számának változtatására. Határozott tartamú szerződéskötés esetén a Szerződés módosítása kötbérfizetési kötelezettséggel járhat a Szerződés szerinti szolgáltatásra irányadó IÁSZF Melléklet és Egyedi előfizetői vagy Egyedi felhasználói szerződésben foglalt rendelkezések szerint.

Az Előfizető vagy Felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezések értelemszerűen irányadók azzal, hogy egyes szolgáltatások esetén, különösen Online önkiszolgáló felület használatával új szolgáltatás megrendelésénél elegendő a megrendelő nyilatkozat elektronikus feladása.

## 9.3 Változás az Előfizető vagy Felhasználó adataiban

Az Előfizető vagy Felhasználó köteles az adataiban, valamint a képviselőjében eljárni jogosultak személyében, a képviselő adataiban, jogállásában, az Előfizető vagy Felhasználó gazdálkodásában bekövetkezett, az Előfizető vagy Felhasználó díjfizetési képességét hátrányosan érintő jelentős változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén. Az Előfizető vagy Felhasználó

köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Az Előfizetői vagy Felhasználói adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

A változás bejelentésére vonatkozó kötelezettséget elmulasztó Előfizető vagy Felhasználó azonban felel a Szolgáltatónál a mulasztással összefüggésben bekövetkező károkért.

## 10. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

### 10.1 Díjfizetés elmulasztása miatti korlátozás

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a Szerződés szerinti szolgáltatásra vonatkozó számlát a fizetési határidőben nem teljesíti, a Szolgáltató fizetési felszólítást küld az Előfizető vagy Felhasználó értesítési, vagy kapcsolattartási vagy számlázási címére, a lejárt díjtartozás kiegyenlítésére vonatkozó felhívással, és a korlátozás lehetőségére vonatkozó tájékoztatással.

Amennyiben az Előfizetőnek vagy Felhasználónak a díjtartozásról szóló szolgáltatói felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is kiegyenlítetlen díjtartozása van és az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltató részére a díjtartozás teljesítésének biztosítására megfelelő vagyoni biztosítékot nem adott, a Szolgáltató jogosult a Szerződés szerinti szolgáltatás vagy szolgáltatások igénybevételi lehetőségének korlátozására az Előfizető vagy Felhasználó erre vonatkozó egyidejű értesítésével. Korlátozás esetén az Előfizető vagy Felhasználó értesítésére a Szolgáltató az Előfizető vagy Felhasználó vezetékes vagy mobil hívószámára történő telefonhívással, az értesítésre vagy kapcsolattartásra rendelkezésre álló e-mail címére, vagy a mobil hívószámára sms küldésével is lehetőség van. Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó több szolgáltatást is igénybe vesz, és a szolgáltatások ellenértékének számlázása közös számladokumentumban történik, a korlátozás mindegyik díjtartozással érintett szolgáltatásra bevezetésre kerül.

Az Előfizető vagy Felhasználó a korlátozás alatt díjfizetésre köteles, a korlátozás díja

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a korlátozást követően a díjtartozást kiegyenlíti, és ezt a Szolgáltatónál hitelt érdemlően igazolja, vagy a Szolgáltató fizetési halasztást, részletfizetést engedélyez, az Előfizető vagy Felhasználó visszakapcsolás iránti igénye alapján a Szolgáltató a korlátozást, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszünteti.

### 10.2 Előfizető vagy Felhasználó más szerződésszegésével indokolt korlátozás

A Szolgáltató jogosult a Szerződés szerinti szolgáltatás korlátozásra, vagy más mennyiségi vagy minőségi jellemzőinek csökkentésére, amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen az alábbi esetekben:

- a) Az Előfizető vagy Felhasználó a szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Eszközt vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Eszközt csatlakoztatott;
- b) Az Előfizető vagy Felhasználó a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják. A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja a korlátozást megelőzően is.
- c) Az Előfizető vagy Felhasználó a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, vagy képernyőmegosztás segítségével továbbít, letöltés útján elérhetővé tesz, és amely elektronikus levél
  - ca) feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik, vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
  - cb) amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget,

cd) amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a jogsértő cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

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

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

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

- ea) jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért,
- eb) a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a jogsértő cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- ec) jogszabályba ütköznek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás felhasználásával az Előfizető vagy Felhasználó közreműködésével olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató a közzétételt azonosíthatja, egyeztetést kezdeményezhet a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét jogosult nyilvánosságra hozni.

f) Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó több Informatikai szolgáltatást is igénybe vesz, és azok bármelyikével kapcsolatban fennáll a korlátozásra lehetőséget biztosító jogsértő magatartás vagy körülmény, úgy a Szolgáltató jogosult a Szerződéssel igénye vett valamennyi szolgáltatás korlátozására.

## 11. A szolgáltatás szünetelésének esetei

### 11.1 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

#### 11.1.1. Eseti, a szolgáltatás szünetelésével járó karbantartás

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni az Előfizetőnek vagy Felhasználónak a tervezett szünetelést megelőzően 15 nappal történő értesítése mellett, a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt. A szünetelés alkalmanként és naptári hónaponként az 1 munkanapot nem haladhatja meg.

#### 11.1.2. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden és csütörtökön (Meeting szolgáltatás esetén akár pénteken és szombaton is) 24-06 között végezhet a Szolgáltató, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető vagy Felhasználó 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

A rendszeres karbantartással összefüggő szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.



## 11.2 Előfizető által kért szünetelés

A Szerződés szerinti szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető vagy Felhasználó erre vonatkozó igénye alapján is lehetőség van, amennyiben azt a szolgáltatásra irányadó, IÁSZF Mellékletben vagy Egyedi előfizetői vagy felhasználói szerződésben részletezett feltételek lehetővé teszik, a hivatkozott feltételek szerint.

A szünetelés tartama határozott tartamú Szerződés esetén a Szerződés határozott tartamába nem számít bele.

## 12. A szerződés megszűnésének esetei

### 12.1 A szerződés megszűnik

- a) a Felek közös megegyezésével történő megszüntetésével;
- b) az Előfizető vagy Felhasználó rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- d) határozott tartamú szerződés esetén az IÁSZF Melléklet vagy az Egyedi előfizetői vagy Felhasználói szerződés eltérő rendelkezése hiányában a határozott idő elteltével;
- e) a Felek bármelyikének jogutód nélküli megszűnésével;
- f) elállással.

A szerződés megszűnése az Előfizetőt vagy Felhasználót nem mentesíti a Szerződés hatálya alatt felmerült díjak megfizetésére vonatkozó kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben a Szerződés megszűnésének időpontjában az Előfizetőnek vagy Felhasználónak túlfizetése van, a Szolgáltató a az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre visszautalja a túlfizetés összegét. Amennyiben az Előfizetőnek vagy a Felhasználónak a megszűnő szerződésen kívül más szolgáltatásra vonatkozó Szerződése is van hatályban a Szolgáltatóval, úgy a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Előfizető vagy Felhasználó tájékoztatásával beszámítani ezen másik szolgáltatással kapcsolatban keletkezett díjak összegébe.

A szerződés megszűnése esetén az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltató tulajdonát képező Eszközt köteles a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató az Eszköz amortizációval csökkentett ellenértékét jogosult az Előfizetőnek vagy Felhasználónak kiszámlázni.

### 12.2 Előfizető vagy Felhasználó felmondása

Az Előfizető vagy Felhasználó a határozatlan idejű Szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult rendes felmondással felmondani.

Az Előfizető vagy Felhasználó a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető vagy Felhasználó előzetes írásbeli felszólítása ellenére sem szünteti meg a szerződésszegést a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás közlésének időpontjában szűnik meg.

Határozott tartamú Szerződés esetén a Szerződés csak rendkívüli felmondással szüntethető meg kötbérfizetési kötelezettség nélkül.

A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősülő esetek kizárólagosan:

- a) Ha a megkötött Szerződés alapján a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az erre meghatározott határidő elteltét követő 30 napon belül sem biztosítja, és késedelmét kimenteni nem tudja;
- b) Ha a szolgáltató az Előfizető vagy Felhasználó hibabejelentését követően a valós, Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani, és késedelmét kimenteni nem tudja;
- c) Ha a korlátozással érintett szolgáltatás teljes körű igénybevételi lehetőségét a korlátozás okának megszűnését követően az Előfizető vagy Felhasználó igénye alapján sem biztosítja az Előfizető vagy Felhasználó vonatkozó igényének tudomásra jutásától számított 15. napig;



### 12.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A határozatlan tartamú Szerződést a Szolgáltató rendes felmondással bármikor megszüntetheti 30 napos felmondási idővel. A Szolgáltató a felmondást írásban, igazolható módon köteles megküldeni az Előfizető vagy Felhasználó által a Szolgáltatónak értesítésre és/vagy kapcsolattartásra megadott címére.

Határozott tartamú szerződés a Szolgáltató részéről csak rendkívüli felmondással mondható fel.

A Szolgáltató a Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel az Előfizető vagy Felhasználó szerződésszegése esetén, 15 napos felmondási idővel, ha az Előfizető vagy Felhasználó

- a) akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és ezt a jogkövetkezményekre történő Szolgáltatói figyelmeztetés ellenére sem szünteti meg a Szolgáltató által a szerződésszegés orvoslására tűzött határidőben;
- b) az Előfizető vagy Felhasználó a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti;
- c) az Előfizető vagy Felhasználó az igénybe vett szolgáltatás díját határidőben nem teljesíti, és az esedékes díjat a jogkövetkezményekre történő figyelemztetést is tartalmazó fizetési felszólításban megjelölt fizetési póthatáridőben sem egyenlítette ki. A póthatáridő, amelyen belül a kiegyenlített díj a felmondás alkalmazása nélkül még teljesíthető, 30 nap.

## 13. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseiket a Felek egyeztetéssel kísérik meg megoldani a Szerződésből fakadó együttműködési kötelezettségük alapján, és ennek során törekednek a vita peren kívüli megoldására.