

A FORPSI szolgáltatásaira vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató és Ügyfél közötti valamennyi szerződéses kapcsolatra alkalmazandó. Egyes szolgáltatások tekintetében a Szolgáltató Különös Szerződési Feltételeket is meghatározhat, amelyeket az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseivel együttesen kell értelmezni, azonban, ha az Általános Szerződési Feltételek és az egyes szolgáltatásokra vonatkozó Különös Szerződési Feltételek rendelkezései között eltérés mutatkozik, úgy a Különös Szerződési Feltételeket kell alkalmazni tekintettel arra, hogy az speciális az Általános Szerződési Feltételekhez képest.

1. Fogalom-meghatározások

Általános Szerződési Feltételek: A Szolgáltató által az Ügyfeleinek kínált vagy nyújtott valamennyi szolgáltatásra általánosan alkalmazandó szerződéses rendelkezések, a jelen dokumentum;

Különös Szerződési Feltételek: A Szolgáltató által nyújtott bármely szolgáltatás vonatkozásában meghatározásra kerülhetnek olyan speciális feltételek, amelyek csak az adott szolgáltatás tekintetében értelmezhető, illetve alkalmazható. Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek és a Különös Szerződési Feltételek egyes rendelkezései között eltérés mutatkozik, úgy a Különös Szerződési Feltételek rendelkezéseit kell alkalmazni és az válik a Szerződés részévé tekintettel arra, hogy az speciális az általános szabályokhoz képest;

Szerződés: A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött egyedi szolgáltatási szerződés, amelynek részét képezi a 2. pontban meghatározott valamennyi dokumentum. A Szerződő Felek a Szerződésben rögzíthetik azon megállapodásaikat, amelyek eltérnek az Általános Szerződési Feltételektől és a Különös Szerződési Feltételektől;

Megrendelőlap: az Ügyfél által elektronikusan, a Szolgáltatás aktiválásához szükséges adatokkal kitöltött és a Szolgáltató részére elektronikus úton eljuttatott dokumentum;

Megrendelés: a Megrendelőlap minden pontjának megfelelő kitöltése és annak a Szolgáltató részére való megküldése rendszerint elektronikus úton;

Szerződő Félf: bármely szerződő fél, tehát akár a Szolgáltató, akár az Ügyfél;

Szerződő Felek: valamennyi szerződő fél, tehát mind a Szolgáltató, mind az Ügyfél;

Szolgáltató:

1. Jelen szerződésben Szolgáltatóként szerződő fél lehet bármely olyan társaság, amelyek elérhetőségi adatai a FORPSI weboldalon megtalálhatóak, tehát, amely a FORPSI márkanév alatt szolgáltatást nyújt.
2. Szolgáltató a szolgáltatások teljesítéséhez külön tájékoztatás nélkül harmadik személy közreműködőket (pl.: vállalkozók, megbízottak) vehet igénybe.
3. Szolgáltató határozhatja meg, hogy egy-egy szolgáltatást, részszerződést vagy szolgáltatáselemet mely Szolgáltató teljesít. Szolgáltatónak az tekinthető, aki az adott szolgáltatás vagy részszerződés vonatkozásában kibocsátott díjbekérőn jogosultként szerepel.
4. Eltérő megjelölés hiányában a szolgáltató:

Székhelye:

Cégjegyzékszám:

Telefonos elérhetőség:

Fax szám:

Elektronikus levelezési cím:

Levelezési cím:

Ügyfélszolgálati cím:

Adószám:

BlazeArts Kft.

H-6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 36. 1/8.

03-09-109150

(+36) 76 550 174

(+36) 76 550 152

admin@forpsi.hu

6090 Kunszentmiklós, Damjanich utca 36. 1. em. 8.

6090 Kunszentmiklós, Damjanich utca 36. 1. em. 8.

12539833-2-03

Hivatalos weboldala:

www.forpsi.hu

Ügyfél: A Szolgáltató Ügyfele lehet bármely természetes személy, aki cselekvőképességgel rendelkezik (egyéni megrendelő), továbbá jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (üzleti megrendelő), aki / amely megkötöti a Szolgáltatóval a Szerződést, azaz általában: (i) megrendel egy a Szolgáltató honlapján (www.forpsi.hu) a Szolgáltató által kínált szolgáltatást, (ii) vagy más módon köti meg Szolgáltatóval a Szerződést;

Adminisztrációs Felület: A Szolgáltató hivatalos weboldalán elérhető felület, amelyen keresztül az Ügyfél az általa megrendelt szolgáltatásokat kezelheti, és amely az Ügyfél és a Szolgáltató között megvalósuló kommunikáció elsődleges eszköze;

Vis maior: A vis maior események körébe tartoznak különösen azok a körülmények, amelyek nem a Szerződő Felek akaratán múlik, illetve amire a Szerződő Feleknek nincs befolyásuk, így nem is az ő felelősségi körükbe tartozik. Ezen esetek a Szerződő Feleket a Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják és ennek eredményeképpen vagyoni vagy nem vagyoni kár következhet be. E körbe tartoznak például a háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, természeti katasztrófák, sztrájk, felkelés, mozgósítás, háború, váratlan elektromos áramkiesések, amelyet nem a Szerződő Felek okoztak, stb.;

Fogyasztó: A fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vagy szolgáltatást vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

Vállalkozás: tevékenységét önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi;

Bizalmas információk: A Szolgáltatóra vonatkozó információk és az általa titkosnak és/vagy bizalmasnak tartott vagy odasorolt információk, amelyek az Ügyfél tudomására jutottak a szerződés alkalmazásához és/vagy a Szolgáltatóhoz kapcsolódó információkhoz kötődő oknál fogva, melyek jellegüknél, tartalmuknál vagy körülményüknél fogva rendszerint annak tekinthetők. A Szolgáltató bizalmas információi közé számítanak pl: a Szolgáltatás által nyújtottak, jellemzői, konfigurációi és műszaki információi, árajánlatok, audit vagy biztonsági jelentések, a termék fejlesztési szintjei;

Nyilvántartó: A közdomainek kezelője (őrzi, fenntartja, hozzáférhetővé teszi a közdomainek alatt delegált domainekkel kapcsolatos adatokat).

2. A szerződés tartalma

A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszonyt a Szerződés, annak keretében az Általános Szerződési Feltételek, az adott szolgáltatásra (így különösen domain név regisztráció és adminisztráció, szerverterem használat) esetlegesen irányadó –külön dokumentumban meghatározott – Különös Szerződési Feltételek, a Ptk, a fogyasztóvédelemről szóló törvény (1997. évi CLV. törvény), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény (2001. évi CVIII. törvény), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló kormányrendelet (45/2014. (II.26.) Korm. rend), valamint az egyéb kötelezően alkalmazandó jogszabályok szabályozzák.

3. Szolgáltatás

3.1. A szolgáltatás alatt egy meghatározott szolgáltatást kell érteni, amelyet az Ügyfél a Szolgáltató kínálatából rendelt meg és amely megrendelést a Szolgáltató visszaigazolta. A szolgáltatás igénybevételének, tényleges használatának elmulasztása az Ügyfél 8.-9. pontban meghatározott jogait és kötelezettségeit nem érinti.

3.2. A Szolgáltató jelenleg a következő szolgáltatásokat nyújtja:

- a. Domain nevek regisztrációja, fenntartása és adminisztrációja

- b. Webhoszting, amely alatt weboldalak, e-mail címek és más szolgáltatások megosztott tárhely szolgáltatását kell érteni saját domain alatt
- c. Szerver hoszting
 - dedikált szerver, amely alatt a hardver működtetését kell érteni – internet kapcsolat, elektromos áram és hűtés
 - virtuális szerver, amely alatt olyan erőforrásokat kell érteni, ahol a virtuális szerver működni tud.
- d. Szolgáltató honlapján közzétett esetleges további szolgáltatások.

3.3. A szolgáltatások listája a Szolgáltató aktuális kínálata alapján változhat.

4. Az egyes szolgáltatások

Domain név szolgáltatások

- 4.1. Az adott tld-re vonatkozóan a tld kezelője és Szolgáltató által meghatározottaknak megfelelően kitöltött és Szolgáltatónak megküldött domain megrendelés és a megszabott díj befizetése alapján Szolgáltató gondoskodik a kiválasztott domain név regisztrációjáról Ügyfél számára. A tld kezelője, azaz az adott Nyilvántartó használatra átadja a domain nevet Ügyfél részére. Ügyfél a domain név fenntartásának költségét Szolgáltatón keresztül fizeti ki a Nyilvántartó számára. Szolgáltató a domain név technikai adminisztrátora és jellemzően adminisztratív kontaktja, annak se nem tulajdonosa, se nem kötelezettje a tld kezelője felé fizetendő végfelhasználói díjaknak. Abban az esetben, amennyiben valamely domain névhez kapcsolódóan a Szolgáltató szerepel adminisztratív kontaktként, úgy Szolgáltató jogosult azt saját döntése alapján módosítani az Ügyfélre.
- 4.2. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy néhány domain név esetében Szolgáltató kérhet Ügyféltől személyes adatokat is (például születési idő vagy személyi igazolvány szám), amelyek nélkül a domain név regisztrációja a Nyilvántartónál nem lehetséges. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy néhány domain név esetében egyéb, más cselekményt is el kell végezzen, ahhoz, hogy a domain név regisztrációja sikeres legyen, így például igazolható módon el kell fogadnia a "Domain név regisztráció általános szerződési feltételei" elnevezésű dokumentumot vagy a Pmt. (a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény) 7. § (2) bekezdésében, esetlegesen más, a Szolgáltató számára kötelező jogszabályban meghatározott további adatokat át kell adnia Szolgáltatónak elektronikusan vagy papír alapon.
- 4.3. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az általa megrendelt domain név regisztrációjának lehetősége a megszabott díj időben történő megfizetésétől és a szükséges dokumentumok Szolgáltatónak való átadásától függ, és Ügyfél egyetért azzal, hogy Szolgáltató nem felelős Ügyféllel szemben abban az esetben, ha az Ügyfél által kiválasztott domain nevet más regisztrálja, azért, mert a regisztráció feltételeit gyorsabban teljesítette (elsősorban az összes szükséges dokumentum átadásáról, a szükséges dokumentumok elfogadásáról vagy Ügyfél időben történő befizetésének Szolgáltató folyószámlájára történő beérkezéséről van szó). Abban az esetben ha az Ügyfél a Domain névre vonatkozó szolgáltatás meghosszabbítását igényli és az erre vonatkozó díjbekérőn vagy számlán feltüntetett fizetési határidőn belül megfizeti a szolgáltatás díját, azonban a díjfizetés a korábban pénzügyileg rendezett szolgáltatási időszak (amely egybeesik a domain fenntartási időszakával) lejártán túl következik be, akkor a Szolgáltató a szolgáltatást a hivatkozott időszak végén megszüntetheti, ennek eredményeként a domain név a Nyilvántartónál nem kerül megújításra a korábbi időszakot követő időszakra, a Nyilvántartó azt más személy részére delegálhatja. A domain név regisztrációs igénylések időrendben kerülnek feldolgozásra, abban a sorrendben, ahogy a domain név regisztrációjához szükséges összes feltétel teljesítésre kerül (elsősorban Ügyfél átadja a dokumentumokat, kifejezi jóváhagyását és Szolgáltatóhoz beérkezik a befizetés). A domain regisztráció / átregisztráció esetén, amennyiben az Ügyfél hibásan, vagy hiányosan adott meg adatokat a Szolgáltató részére, és a Szolgáltató adathelyesbítésre, vagy hiányok pótlására irányuló felhívásától számított 30 napon belül sem tesz eleget adathelyesbítési, vagy hiánypótlási kötelezettségének, illetve ezen időszak alatt az Ügyfél részéről nem

érkezik kifejezett kérés arra vonatkozóan, hogy a regisztrációs díjat a szolgáltató utalja vissza részére és az eljárást szüntesse meg, úgy a Szolgáltató az eljárást 5 hónap időtartamra felfüggeszti (és erről az ügyfelet e-mailben értesíti). Amennyiben a felfüggesztés időtartama alatt az Ügyféltől jelzés érkezik arra vonatkozóan, hogy a regisztrációs, vagy domain meghosszabbításával kapcsolatos eljárást folytatni kívánja, – és egyidejűleg az eljárás felfüggesztésére okot adó hiányokat pótolja – úgy Szolgáltató az Ügyfél ezirányú jelzését követő 5 munkanapon belül az eljárást folytatja. Amennyiben a felfüggesztés ideje alatt az Ügyfél részéről megkeresés nem érkezik a Szolgáltatóhoz, úgy a felfüggesztés lejártát követő napon a Szolgáltató az eljárást megszünteti. Amennyiben a Szolgáltató az eljárást megszüntette, úgy a Megrendelő által regisztrációs díjként megfizetett összeget Szolgáltató nem köteles visszatéríteni, az az adminisztrációs feladatok ellátására tekintettel, megbízási díj jogcímén Szolgáltatót illeti meg.

- 4.4. Minden egyéb a domain nevek regisztrációjára és fenntartására vonatkozó rendelkezést „A Domain név regisztráció általános szerződési feltételei” című dokumentum tartalmaz, mely részét képezi minden domain név megrendelésnek és amely a szerződéses kapcsolat részét képezi jelen Általános Szerződési Feltételekkel együttesen.
- 4.5. Az Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy ha nem a Szolgáltató regisztrálja közvetlenül a domain-t, akkor a domain nyilvántartójára vonatkozó szabályokat a domain-re is alkalmazni kell. Amennyiben külföldi nyilvántartó bevonása is szükséges, az Ügyfél elfogadja, hogy a szabályok nem magyar nyelvűek.

Web tárterület

- 4.6. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy a megrendelt web tárterület szolgáltatás és/vagy az ahhoz tartozó kiegészítő szolgáltatás csak akkor kerülnek számára aktiválásra, miután a Szolgáltatás díja a jelen Szerződésben meghatározottak szerint megérkezik Szolgáltató folyószámlájára. Ügyfél egyidejűleg tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy, ha a számára nyújtott aktív szolgáltatásokat nem hosszabbítja meg, azok következő időszakra vonatkozó díjainak kifizetésével, Szolgáltató beszünteti, majd pedig törli ezen szolgáltatásokat bármiféle kártérítésre való jogosultság nélkül a 15. pont alapján.
- 4.7. Egyes webtárhely változatokat Szolgáltató méretben korlátlanként határozhat meg, ezek csak a weblap vagy webes alkalmazás részét képező fájlok és adatok tárolására vonatkozik. Mentések, archívumok és hasonló adatok nem tárolhatók a webtárhelyen. Amennyiben a Szolgáltatónak bármilyen kétsége támad azzal kapcsolatosan, hogy a webtárhelyen lévő adatok megfelelnek-e ezeknek a feltételeknek, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Ügyfelet felkérje a helyzet ellenőrzésére és orvoslására. Ha az Ügyfél megtagadja a probléma megoldását, vagy nem kerül megoldásra, úgy Szolgáltató ezt a FORPSI szolgáltatásaira vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megsértésének fogja tekinteni.
- 4.8. Szolgáltató a határozott időtartam lejártával jogosult az Ügyfél által a tárterületen tárolt adatokat külön tájékoztatás vagy felhívás nélkül törölni.

Szolgáltatáscsomagok

- 4.9. A szolgáltatáscsomag egy kombinált szolgáltatás, mely több szolgáltatást foglal magában, például magában foglalja a kiválasztott domain név regisztrációját és web tárterület szolgáltatásokat az Ügyfél által kiválasztott csomag típusa Szolgáltató honlapján található leírása szerint. A csomag szolgáltatás csak mint szolgáltatások szétválaszthatatlan együttese vehető igénybe (például nincs lehetőség a domaint a tárhelyről leválasztani) és ezért nincs lehetőség a DNS rekord módosítására. A DNS szervereket kizárólag Szolgáltató biztosítja.
- 4.10. Szolgáltatáscsomag esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek, az adott (rész)szolgáltatásra vonatkozó Különös Szerződési Feltételek csomagokra vonatkozó speciális rendelkezései, valamint a szolgáltatáscsomagban foglalt szolgáltatásokra irányadó rendelkezései alkalmazandók (pl.: mivel a szolgáltatáscsomag domain regisztrációt és fenntartást tartalmaz, ill. domain névvel kapcsolatos egyéb szolgáltatást is tartalmazhat így a „A Domain név regisztráció általános szerződési feltételei” dokumentum rendelkezései is alkalmazandók.).

- 4.11. A szolgáltatáscsomagba beletartozik valamennyi olyan szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató a csomagban elhelyez, és valamely csomag megrendelésével az Ügyfél a csomagban található valamennyi szolgáltatást megrendeli. A Szolgáltató nem felelős különösen a szolgáltatás működéséért abban az esetben, ha az Ügyfél a szolgáltatás egységébe beleavatkozik, úgy mint a DNS módosítása, a DNS record módosítása vagy a domain átvitele – ha ezekre Szolgáltató esetlegesen technikailag lehetőséget biztosít.
- 4.12. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy, ha az aktív szolgáltatások vonatkozásában a következő időszakra a díjat nem fizeti meg, vagy a szolgáltatás meghosszabbítását nem kezdeményezi, akkor az adott szolgáltatás meghosszabbításra nem kerül. Ilyen esetben a Szolgáltató megszünteti ezen szolgáltatások nyújtását, majd pedig törli ezen szolgáltatásokat anélkül, hogy Ügyfél igényt tarthatna bármiféle kártérítésre, a 11. pontnak megfelelően.

Virtuális szerver

- 4.13. A virtuális szerver szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Ügyfél a Szolgáltató tulajdonában álló szerver egy részét bérelje és ezen a szerveren alkalmazásokat futtasson a Szolgáltató a szolgáltatás tartalmának megfelelően a virtuális szerver típusát kiválasztva, amelyet az Ügyfél saját kívánságának megfelelően futtat és amelyhez Ügyfél az Interneten keresztül férhet hozzá. A futó alkalmazások nem lehetnek ellentétesek a szerződéssel és az érvényes jogszabályokkal. A virtuális szerver szolgáltatás nyújtásának feltételei a Szolgáltató honlapjárszereplő szolgáltatásleírás szerint kerülnek alkalmazásra, melyek részét képezik minden virtuális szerver szolgáltatás megrendelésnek.
- 4.14. Az Ügyfél működtetheti az alkalmazásait a Control Panel online felületén keresztül. Ha valamilyen probléma merülne fel az Ügyfél jogosult kérni a Szolgáltatót, hogy törölje a szervert.
- 4.15. Az Ügyfél egyedül felelős a Virtuális szerver környezet alatt kiválasztott és futtatott alkalmazások megfelelő működéséért és kezeléséért.
- 4.16. A Szolgáltató nem felelős semmilyen a Virtuális szerveren tárolt adat sérüléséért vagy elvesztéséért, függetlenül az adat sérülésének vagy elvesztésének módjától.
- 4.17. Szoftver megoldások vagy esetleges szoftver licencek ellenőrzése céljából az Ügyfél vállalja, hogy biztosít minden szükséges együttműködést a Szolgáltatóval, lehetővé téve a Szolgáltatónak a telepítést vagy a kérésére telepíti és futtatja a szükséges eszközöket és szkripteket a Virtuális szerveren, melyek lehetővé teszik a szerveren használt szoftver ellenőrzését.

Dedikált szerver

- 4.18. A dedikált szerver szolgáltatás lehetővé teszi az Ügyfél részére, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló teljes szervert (hardver) kibéreljen, és azon alkalmazásokat futtasson a szolgáltatás tartalmának megfelelően vagy ha arra irányul a megrendelés, az Ügyfél is futtathat olyan más alkalmazásokat, amelyek az Ügyfél tevékenységéhez szükségesek vagy olyanokat, amelyeket az Ügyfél saját maga feltölt.
- 4.19. Az Ügyfél egyedül felelős a dedikált szerver által kiválasztott és futtatott alkalmazások megfelelő működéséért és kezeléséért, a dedikált szerver hardverének és háttéradatainak ellenőrzéséért.
- 4.20. A Szolgáltató nem felelős a dedikált szerver kezeléséért, a dedikált szerver hardverének az ellenőrzéséért, különösen a RAID disk sorért és az Ügyfél háttéradataiért.
- 4.21. A Szolgáltató nem felelős semmilyen a dedikált szerveren tárolt adat sérüléséért vagy elvesztéséért, függetlenül az adat sérülésének vagy elvesztésének módjától.
- 4.22. A dedikált szerver hardverének a hibáit sürgősen késedelem nélkül a Szolgáltatónak kell megszüntetnie az Ügyfél jelzése alapján.

4.23. Szoftver megoldások vagy esetleges szoftver licencek ellenőrzése céljából az Ügyfél vállalja, hogy biztosít minden szükséges együttműködést a Szolgáltatóval, lehetővé téve a Szolgáltatónak a telepítést vagy a kérésére telepíti és futtatja a szükséges eszközöket és szkripteket a dedikált szerveren, melyek lehetővé teszik a szerveren használt szoftver ellenőrzését.

5. A szolgáltatások nyújtása

5.1. Szolgáltató törekszik a szolgáltatásoknak a Szolgáltató honlapján részletezett feltételeknek megfelelő nyújtására, a Szolgáltató minden esetben az úgy jár el ahogy az az adott helyzetben általában elvárható annak érdekében, hogy biztosítani tudja a minél magasabb rendelkezésre állást és használhatóságot. Szolgáltató gondoskodik a folyamatos szolgáltatásról és folyamatos monitoringról mindenkor belső eljárásainak megfelelően. A szolgáltatás részleges vagy teljes kimaradása esetén Szolgáltató minden általában elvárható lépést megtéve azonnal gondoskodik a szolgáltatás működése helyreállításának megkezdéséről.

5.2. Ha az adott szolgáltatás leírásában másként nem szerepel, Szolgáltató nem nyújt ingyenes próbaidőt. Ügyfél kérdéseivel, kéréseivel vagy észrevételeivel fordulhat az ügyfélszolgálathoz, mely részét képezi a szolgáltatásnak. Az ügyfélszolgálat az egyes szolgáltatásokhoz a szolgáltatás leírásában szereplő mértékben és minőségben áll rendelkezésre. Az ügyfélszolgálat kommunikál az Ügyfelekkel, és fogadja kéréseiket, de nincs hatásköre olyan kérésekkel foglalkozni, melyek az ügyfélszolgálat tájékoztató jellegű szolgáltatásain túlmutatnak, így a hatásköre nem terjed ki különösen az 5.3. pontban meghatározott tevékenységekre. Az ügyfélszolgálat nem tekintendő technikai szolgáltatásnak (pl.: nem ad tanácsokat szkriptekkel kapcsolatban).

5.3. Az ügyfélszolgálat hatásköre nem terjed ki különösen az alábbiakra:

- stratégiai tervezés,
- installálás; Ügyfél által alkalmazott hardver és szoftverének javításához, karbantartásához, konfigurálásához kapcsolódó tevékenységek, információk;
- rendeltetésellenes használatból eredő hibaelhárítás;
- az Ügyfél eszközeinek a szolgáltatás fogadására való alkalmassá tétele;
- az Ügyfél által alkalmazott, általánosan megszokottól eltérő hardver- és/vagy szoftverkörnyezetből, protokollokból, beállításokból vagy más hasonló körülményekből adódó helyzetek kezelése;
- a szolgáltatás használatához szükséges felhasználói szintű információkon a gyakorlott, megfelelő ismeretekkel rendelkező informatikai felhasználó számára szükséges információk biztosításán túlmenő információszolgáltatás,
- Szolgáltató felelősségi körén kívül eső körülmények kezelése.

5.4. Az Ügyfél panaszait az alábbi helyen érvényesítheti: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 36. 1/8.

5.5. Szolgáltató elsősorban saját honlapján, az Adminisztrációs Felületen keresztül, illetve e-mailben vagy telefonon kommunikál Ügyféllel. Ügyfél az Adminisztrációs Felületen keresztül, e-mailben, postai úton, chat-en, faxon vagy telefonon kommunikálhat Szolgáltatóval, attól függően, hogy Ügyfél milyen kommunikációs eszköz útján veszi fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval. A Szerződő felek a kommunikációt a későbbiekben – erre irányuló kifejezett vagy hallgatólagos megállapodás alapján – más eszköz útján is folytathatják. A Szerződő Felek hallgatólagos megállapodásnak tekintik, ha akár a Szolgáltató, akár az Ügyfél a kezdetben kiválasztott kommunikációs eszköz helyett másik, fentebb meghatározott kommunikációra alkalmas eszközt vesz igénybe, és ez ellen a másik fél kifejezetten nem tiltakozik.

5.6. Szolgáltató Ügyfél kérésének teljesítése érdekében, és elsősorban Ügyfél accountjában és/vagy ezen accounthoz kapcsolódó szolgáltatásokban történő módosítások elvégzése érdekében kérhet Ügyfélről azonosítással (jogosultságának bizonyításával) történő kommunikációt vagy kérheti, hogy Ügyfél a kérését aláírva, közjegyző által hitelesítve ajánlott levélként eredeti példányban, vagy a Szolgáltató által meghatározott más formában küldje el. Szolgáltatónak joga van a kérés teljesítésének visszautasításához, amennyiben Ügyfél nem azonosítja magát, kérését nem hitelesíti a kért módon.

- 5.7. Ügyfél szükség esetén hozzájuthat további, a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkhoz, elsősorban Szolgáltató Tudásbázisában vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulva.
- 5.8. Az Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy a Szolgáltató és az Ügyfél közötti telefonhívásokat és minden egyéb kommunikációt minőségbiztosítási okokból rögzítenek vagy más módon követnek.
- 5.9. Amennyiben a Megrendelés nem felel meg a 7. pontban meghatározott feltételeknek vagy a díjfizetés nem a 8. pontnak megfelelően történik, úgy a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás előkészítését és nyújtását megkezdeni.

6. A szolgáltatás tartalmának megváltoztatása

- 6.1 Szolgáltatónak joga van szolgáltatásainak mindenkor tartalmát bármikor módosítani, beleértve a szolgáltatások bármely paraméterét is (beleértve a már létező szolgáltatásokat is). A módosítások a már megkötött szerződések vonatkozásában a közzétételt követő naptári hónaptól lépnek hatályba, a közzététel után a Szolgáltatóhoz beérkezett megrendelések alapján megkötendő szerződések vonatkozásában az új paraméterek irányadók. A Szolgáltató mindekkori díjszabása a Szolgáltató honlapján kerül közzétételre. Abban az esetben, amennyiben valamely Szolgáltatás díja magában foglalja olyan szolgáltatás díját is, amelyet harmadik személy biztosít (pl.: domain név regisztráció vagy fenntartás díja) és az Ügyfél megrendelésének leadása, és a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése (domain regisztráció vagy fenntartás esetében azon időpont, amelyet a Nyilvántartó, vagy más harmadik személy figyelembe vesz a domain névvel kapcsolatos fizetési kötelezettség keletkezésével kapcsolatban) közötti időszakban a harmadik személy által felszámított díjak megnövekednek, úgy Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatást nyújtani. Szolgáltató ebben az esetben választási lehetőséget biztosít Ügyfél számára, hogy a díj kiegészítése mellett a Szolgáltatást igénybe vegye, vagy a megfizetett díj visszafizetése mellett elálljon a szerződéstől. Az olyan megrendelések esetében, amelyek a díjszabás közzétételét követően kerülnek Szolgáltatóhoz beérkezésre, azok vonatkozásában Szolgáltató az új díjszabás szerinti díjat számítja fel. Szolgáltató eltérő döntése hiányában az előre kifizetett szolgáltatással rendelkező Ügyfelek számára az eredeti feltételek maradnak érvényben a teljes előre kifizetett időszak alatt. Ügyfél az olyan szolgáltatás meghosszabbítására vonatkozó díj befizetésével, mely szolgáltatás feltételei módosításra kerültek, kifejezi hozzájárulását ahhoz, hogy a szolgáltatást a módosított feltételeknek megfelelően kívánja a továbbiakban igénybe venni, a módosításokat pedig elfogadja.
- 6.2. Szolgáltatónak joga van a standard szolgáltatásra bármikor promóciót alkalmazni, például egy új szolgáltatás vagy egy új kiegészítő szolgáltatás az aktuális kínálattal együtt történő nyújtásával, akciós áron, egy korlátozott időszakra vonatkozóan a szokásosnál kedvezőbb szolgáltatási feltételeket alkalmazva, mint például a díj lecsökkentése, az aktiválási költség lecsökkentése vagy eltörlése, a szolgáltatás nyújtásának megnövelése vagy egy különleges kiegészítő szolgáltatás vagy egy technológia ingyenes nyújtása stb., beleértve a több fajta kedvező feltétel egyidejű kombinációját is. A promóció alatt aktivált szolgáltatások a promócióhoz meghirdetett feltételek által szabályozottak a Szolgáltató által megállapított időszakon belül. Azokat a szolgáltatásokat, amelyek a promóció meghirdetésekor már aktívak voltak illetve, amelyek a promóció lejárata után kerültek megrendelésre, nem illetik meg a kedvező feltételek. Szolgáltató meghatározza az Ügyfél már létező szolgáltatásának a promóciós szolgáltatásra történő áttérésének lehetőségét és ez az áttérés Ügyfél által semmilyen módon nem követelhető. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a meghirdetett promóciókat bármikor megváltoztassa, meghosszabbítsa, vagy előbb befejezze visszatérítéshez való jogosultság nélkül.
- 6.3. Szolgáltatónak joga van ahhoz, hogy bármikor saját kínálatából bármilyen szolgáltatást teljesen eltávolítson. Annak az Ügyfélnek, aki olyan szolgáltatást használ, mely a kínálatból eltávolításra került, joga van a szolgáltatást eredeti minőségében igénybe venni, de nincs joga annak módosításához, frissítéséhez vagy megváltoztatásához. Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy megállapodjon Szolgáltatóval ezen szolgáltatás egy a Szolgáltató aktuális kínálatban szereplő szolgáltatásra való áttérésében. Szolgáltató felkérheti Ügyfelet, hogy ezen szolgáltatását váltsa át egy a Szolgáltató aktuális kínálatában szereplő szolgáltatásra egy meghatározott dátumon belül, mely után az eredeti szolgáltatás nyújtása beszüntetésre kerül. Abban az

esetben, ha Ügyfél nem váltja át szolgáltatását a felkérés alapján, akkor nincs joga az ezen szolgáltatáshoz már elvégzett kifizetések visszatérítéséhez.

- 6.4. A Szolgáltató az előre kifizetett időtartam vonatkozásában a szolgáltatás paramétereit a piaci változások követése érdekében módosíthatja.
- 6.5. A módosítás Szolgáltató honlapján történő nyilvánosságra hozatala, a jelen bekezdés alapján, elegendő információnak tekintendő a kínálat megváltoztatására vonatkozóan.

7. Szerződés megkötése

- 7.1. A Szerződés akkor jön létre, ha az Ügyfél a Szolgáltató weboldalán erre rendszeresített elektronikus formanyomtatványt megfelelően kitölti és a helyesen kitöltött Megrendelést a Szolgáltató visszaigazolja.
- 7.2. A Megrendelés akkor tekinthető megfelelően kitöltött megrendelésnek, ha
 - a. egyértelmű,
 - b. általában szokásosan alkalmazott eszközökkel olvasható,
 - c. a kért adatok teljeskörűen feltüntetésre kerültek és
 - d. a Szolgáltató honlapján található vagy az Ügyfélnek küldött tájékoztatásnak megfelel.
- 7.3. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy köteles a Megrendelőlapot és az esetlegesen kitöltendő egyéb űrlapokat vagy dokumentumokat valós és hatályos adatokkal kitölteni, és bármilyen változás esetén köteles az adatokat azonnal frissíteni vagy köteles gondoskodni azok frissítéséről a szokásos módon Szolgáltató adatbázisában. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy Szolgáltató semmilyen módon nem felelős semmilyen vagyoni és nem vagyoni jellegű kárért, mely a nem valós vagy nem hatályos adatok közléséből származik és/vagy Szolgáltató adatbázisában nem frissített adatok miatt következik be, mivel a helyes adatok feltüntetését a Szerződő Felek Ügyfél felelősségi körébe tartozó körülménynek tekintik. Egyúttal Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy nem jogosult a Szolgáltatótól kártérítést követelni az ilyen jellegű károkért.
- 7.4. Az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a Szerződés teljesítésétől, ha a Megrendelés visszaigazolása az Ügyfélhez nem érkezik meg az általában szokásos időn belül. Amennyiben a szolgáltatások nyújtásához az Ügyfélnek – jelen Szerződésben meghatározott feltételek mellett – valamilyen további feltételt kell teljesítenie, úgy ezen feltétel teljesítése szükséges ahhoz, hogy a Megrendeléshez kapcsolódó, Szolgáltatót terhelő kötelezettségek és az Ügyfelet terhelő jogok hatályosuljanak.
- 7.5. A Szerződés megkötése és minden szükséges további feltétel vagy követelmény teljesítése után (például a szolgáltatás díjának megfizetése a 8. pontban foglaltak szerint vagy a szükséges dokumentumok átadása, vagy jóváhagyás) a megrendelt szolgáltatás Ügyfél számára létrehozásra és aktiválásra kerül. Ezzel egyidőben Ügyfél megkapja saját, kizárólagos hozzáférést az Adminisztrációs Felülethez, amelynek felhasználásával kezelni tudja saját szolgáltatásait és minden kapcsolati adatát. Ügyfél minden aktivált szolgáltatáshoz megkapja Szolgáltatótól a szolgáltatás használatához szükséges hozzáférési adatokat. Szolgáltató egyes esetekben a megrendelés hozzá történő beérkezését követően a felsoroltak bevétele nélkül megkezdheti a szolgáltatások nyújtását.
- 7.6. A Szolgáltató az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a Szerződés megkötése előtt biztosítja.
- 7.7. A Szerződés nyelve: magyar.
- 7.8. Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató a weboldalán hozzáférhetővé teszi, így biztosítja, hogy az Ügyfélnek lehetősége legyen azt elmenteni, tárolni és előhívni.
- 7.9. Ügyfél a Szolgáltató által kínált bármely szolgáltatás megrendelésének elvégzésével kifejezi akaratát a megrendelt szolgáltatások megvásárlására és használatára, és tudomásul veszi a szolgáltatás tartalmát, amely alapján a megrendelést elvégezte. A megrendelés elvégzésével Ügyfél kifejezi egyetértését a megrendelt szolgáltatásra meghatározott díjjal is.

- 7.10. Az Ügyfél a szolgáltatás megrendelésével kifejezi, hogy megismerte az Általános Szerződési Feltételeket, az adott szolgáltatásra esetlegesen alkalmazandó Különös Szerződési Feltételeket és minden egyéb feltételt, amely a Szerződés részét képezi és az adott szerződéses kapcsolatra irányadó, továbbá az Ügyfél kifejezi a Szerződés teljes és visszavonhatatlan jóváhagyását és elfogadását.
- 7.11. Ügyfél és Szolgáltató a Szerződés tartama alatt köteles betartani a Szerződés rendelkezéseit, így különösen a jelen Általános Szerződési Feltételeit és más olyan feltételt, melyek esetlegesen az Ügyfél által megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódik.

8. Fizetés

- 8.1. Szolgáltató Ügyfél által a Megrendelésben kiválasztott időszakra biztosítja a szolgáltatást, miután megkötötte a Szerződést Ügyféllel és Ügyfél a vonatkozó díjat megfizette. Ügyfél kifejezi akaratát a Szolgáltatótól addig igénybe vett szolgáltatás meghosszabbítására azzal, hogy – az adott szolgáltatástól függően – megfelelő időben (legkésőbb egy hónappal az előfizetett időszak lejáratá előtt) a saját Adminisztrációs Felületéről elküldi a szolgáltatás meghosszabbítására vonatkozó kérelmét, vagy a Szolgáltatás megszüntetését nem kéri, és megfelelő időben megfizeti a Szolgáltató rendszere által automatikusan létrehozott, a következő időszakra szóló díjbekérő számlán szereplő teljes összeget, mely Ügyfél által a díjbekérő számla kiállításakor használt szolgáltatásra vonatkozik, az esetleges kiegészítő szolgáltatásokat is beleértve. A díjbekérő számlát – a Szolgáltató által a díjbekérő számlán, vagy más módon jelzett eltérő határidő hiányában – a kiállításától számított 10 naptári napon belül ki kell egyenlíteni.
- 8.2. Abban az esetben, ha Ügyfél 9.12. pont szerinti módosítást azonnal kéri (az ott megjelölt korlátozással), akkor köteles megfizetni a kiegészítő szolgáltatás nyújtásának díját azon szolgáltatás határozott időtartamának végéig, amelyhez a kiegészítő szolgáltatást megrendeli. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy a kiegészítő szolgáltatás számlázási időszakát azon szolgáltatás számlázási időszaka határozza meg, amelyhez kapcsolódik (amelyhez kiegészítőül szolgál), hacsak ez nincs kifejezetten máshogy meghatározva. Szolgáltató a kiegészítő szolgáltatást az erre vonatkozó díjnak a Szolgáltató folyószámláján történő jóváírását megelőzően nem köteles nyújtani. Szolgáltató a szolgáltatás lejáratát megelőzően legalább 30 nappal tájékoztathatja Ügyfelet a közelgő lejáratról, elsősorban az adott információ az Ügyfél Adminisztrációs Felületén történő közlésével vagy egy az Ügyfél kapcsolattartó e-mail címére küldött üzenettel. Ha Ügyfél nem küld kérelmet a szolgáltatás meghosszabbításáról legkésőbb 30 nappal a szolgáltatás lejáratát megelőzően vagy ha a következő időszakra szóló díjbekérő számla nem kerül megfelelően és időben kifizetésre, a szolgáltatás megszűnik, minden ebből származó jogkövetkezménnyel együtt (ha erről a Különös Szerződési Feltételek vagy az írott szerződés másként nem rendelkeznek).
- 8.3. Az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatások díját a mindenkor hatályos, a Szolgáltató honlapján közzétett díjak alapján megfizeti.
- 8.4. A szolgáltatások díjai a Szolgáltató honlapján megtalálható díjak alapján kerülnek megállapításra. A kínált szolgáltatások árai a honlapon ÁFA nélkül (nettó ár) és ÁFA-val (bruttó ár) is szerepelnek. Szolgáltató megküldi Ügyfél kapcsolattartó e-mail címére a megrendelt szolgáltatás befizetéséhez szükséges információkat, egyes esetekben más megfelelő módon tájékoztatja Ügyfelet az új díjbekérő számláról. A díjak módosíthatók a Szolgáltató honlapján közzétett díjak alapján.
- 8.5. Ha az adott szolgáltatásra vonatkozó Különös Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek, a szolgáltatás csak azt követően kerül aktiválásra (vagy meghosszabbításra), hogy Ügyfél megfelelő befizetése Szolgáltató folyószámláján jóváírásra kerül.
- 8.6. Szerződő Felek kizárólag az alábbi díjfizetést tekintik szerződésszerűnek:
- a. megrendelt szolgáltatás ellenértékének megfelelő összeg
 - b. a Szolgáltató által használt azonosítási adatokkal beazonosítható, így különösen banki átutalás esetén a közlemény rovatban feltüntetésre kerül a díjbekérő száma

- c. amennyiben a Szolgáltató a honlapján a díjfizetés tekintetében esetlegesen bármilyen egyéb feltételt vagy követelményt meghatároz, úgy annak a díjfizetés megfelel
 - d. visszavonhatatlanul jóváírásra kerül a Szolgáltató javára, így különösen banki átutalás esetén a Szolgáltató folyószámláján jóváírásra kerül.
- 8.7. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy a megrendelt szolgáltatások csak akkor kerülnek számára aktiválásra, miután a szolgáltatás ellenértékét az előző pontban meghatározottak szerint megfizeti. Ha a megrendelt szolgáltatás díja nem kerül, vagy nem teljes összegben kerül jóváírásra Szolgáltató részére jóváírásra a 8.6. pont rendelkezései szerint a vonatkozó díjbekérő számla kiállításától számított egy hónapon belül, Szolgáltató jogosult a teljes megrendelést törölni. Abban az esetben, ha már egy meglévő szolgáltatás meghosszabbításáról van szó, Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy ha az új (a következő időszakra vonatkozó) díjbekérő számla nem kerül határidőben hiánytalanul és megfelelő hivatkozásokkal ellátva megfizetésre, az előre kifizetett időszak lejártával Szolgáltató a szolgáltatást (ha az adott szolgáltatásra vonatkozó Különös Szerződési Feltételek, vagy az írott szerződés másként nem rendelkeznek) felmondottnak tekintheti, és a szolgáltatás nyújtása megszüntetésre kerülhet. Ügyfél ebben az esetben sem jogosult Szolgáltatótól kártérítést kérni az esetleges ebből származó károk miatt.
- 8.8. A befizetéshez kapcsolódó bármiféle bankköltség, így különösen a pénztári befizetéshez, a nemzetközi befizetéshez kapcsolódó bankköltségek az Ügyfelet, és nem a Szolgáltatót terhelik. Ha Ügyfél a befizetést nem megfelelően (pl.: nem kerül megfelelő hivatkozás közleményként szerepeltetésre) végzi el, és Szolgáltató nem tudja azonosítani a beérkezett befizetést, akkor a szolgáltatás kifizetetlennek tekintendő, minden ebből származó jogkövetkezménnyel együtt. Szolgáltató időben tájékoztatja Ügyfelet a befizetés elvégzésének szükségességéről az Ügyfél kapcsolattartó e-mail címére megküldött értesítéssel, vagy a befizetéssel kapcsolatos információ Adminisztrációs Felületen történő megjelenítésével.
- 8.9. Az Ügyfél kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a számla elektronikus formában is kiállításra kerülhet és elküldhető e-mailben vagy azt az Adminisztrációs Felületen elektronikus formában hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a számlát egyéb alkalmas módon is elküldheti. A számlán a teljesítés dátuma feltüntetésre kerül.
- 8.10. Ügyfélnek joga van egy aktív szolgáltatás nyújtásának a határozott időtartam lejáratá előtti megszüntetését kérni az Adminisztrációs Felületén, a megfelelő űrlapon keresztül, vagy az Ügyfélszolgálatl egyeztetett módon. Abban az esetben, ha Ügyfél nem használ vagy nem kíván tovább használni egy aktivált szolgáltatást a megrendelt mértékben, nem jogosult az ezen szolgáltatásért Szolgáltató számára előre elvégzett befizetések visszatérítésére.
- 8.11. Az Ügyfél jogosult a számlát a kézhezvételtől számított 15 napon belül vitatni. A későbbiekben ezzel kapcsolatban panasznak nincs helye.

9. Ügyfél jogai és kötelezettségei

- 9.1. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy a Szerződést nem kötheti meg Szolgáltatóval harmadik személy nevében, ha előtte a harmadik személytől nem kapott írásbeli meghatalmazást.
- 9.2. Ügyfél teljes mértékben felelős az Adminisztrációs Felületről elvégzett vagy a számára átadott, az Adminisztrációs Felülethez való hozzáférési adatokat használva elvégzett minden megrendelésért, módosításért és változtatásért, Szolgáltató ezeket az Ügyfél által elvégzett műveletnek tekintheti.
- 9.3. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy saját maga is köteles megővni saját hozzáférési adatait, és egyéb, Szolgáltató által számára átadott szenzitív információkat úgy, hogy azzal jogosulatlan személyek semmilyen módon ne élhessenek vissza. A biztonság szintjének növelése érdekében Ügyfélnek joga van bizonyos saját hozzáférési adatainak megváltoztatásához a számára megfelelő módon.
- 9.4. Ügyfél köteles haladéktalanul, bizonyíthatóan értesíteni Szolgáltatót hozzáférési azonosítóinak, jogosultságainak elvesztése, ellopása vagy illetéktelenek általi hozzáférése esetén.

- 9.5. Az Ügyfél csak olyan berendezést, szoftvert, eljárást használhat, amely nem zavarja a Szolgáltató rendszereinek, hálózatának működését, amely nem sérti a vonatkozó jogszabályokat vagy harmadik személyek jogait. Az Ügyfélnek rendelkeznie kell a hozzáféréshez szükséges hardverrel és szoftverrel, amelyek szükségesek a hálózathoz való hozzáféréshez és alkalmaznia kell minden szükséges intézkedést az adatai megvédése céljából, így különösen az Ügyfél hálózatához vagy erőforrásaihoz harmadik felek általi hozzáféréstől való védelem. Az Ügyfél felelős a saját berendezéseinek megfelelő működéséért, szintúgy mint az egyéb eszközök internethez való szükséges hozzáféréseért.
- 9.6. Ha az Ügyfél elhárítja azon okokat, amely miatt a szolgáltatás megszakadt, akkor a Szolgáltató köteles a szolgáltatást visszaállítani vagy megújítani haladéktalanul, de legalább 2 munkanapon belül.
- 9.7. Az Ügyfél köteles az üzemzavarokat, hibákat, illetve a szolgáltatás megszakadását, valamint a Szolgáltató vagy az Ügyfél berendezésének elvesztését vagy ellopását, annak észlelését követően haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatán telefonon, e-mailen, faxon vagy egyéb kommunikációs módon keresztül, amelyben a Szolgáltató és az Ügyfél megállapodott. A Szolgáltató az Ügyfélszolgálatához érkező kérdéseket ahhoz a kapcsolathoz, szervezeti egységhez vagy címre irányíthatja, amely az adott területre specializálódott a Szolgáltató weboldalán. Szolgáltató kérheti a bejelentés meghatározott tartalommal és formában történő megtételét.
- 9.8. Az Ügyfél köteles a bejelentett azonosítási adatok alapján használni a szolgáltatást, és ahol a hiba felmerült és ameddig az tart a lenti szabályokat kell követni az igénybe vett szolgáltatások tekintetében.
- 9.9. Az üzemzavar kezdetét attól az időponttól kell számítani, amikor az Ügyfél azt jelzi a Szolgáltató felé vagy amikor a Szolgáltató az üzemzavart felfedezi, attól függően, hogy melyik esemény következett be először.
- 9.10. Ügyfélnek nincs joga a szolgáltatás nyújtásának megszakadása által okozott károk megtérítésére, de joga van az igénybe nem vett szolgáltatás díjának visszatérítésére amennyiben a Szolgáltató honlapján, az egyes szolgáltatások leírásában vagy az adott szolgáltatásra vonatkozó Különös Szerződési Feltételekben ez szerepel, az ott megjelölt mértékben. A meg nem valósult szolgáltatás visszatérítése korlátozott (a visszatérítés maximális összege az Ügyfél által fizetendő egy havi díjjal egyezik meg) és a díj részleges árengedményeként kerül megállapításra, a nem teljesített szolgáltatás mértékének megfelelő mennyiségben. A visszatérítés a fent leírt módtól eltérően is megvalósulhat Szolgáltató és Ügyfél közös megegyezése alapján.
- 9.11. Ügyfélnek nincs joga a visszatérítésre, ha
- a. Ügyfél a számára Szolgáltató által nyújtott összes szolgáltatás teljes díját nem fizette ki esedékességkor Szolgáltatónak vagy
 - b. ha a Szerződés felmondásra került vagy
 - c. ha a szolgáltatás működésképtelensége Ügyfél korábbi magatartásából származik vagy
 - d. a Szolgáltató hatósági / bírósági határozat vagy ítélet alapján köteles a szolgáltatást felfüggeszteni
- 9.12. Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy a következő időszakra vonatkozóan, a Szolgáltató aktuális szolgáltatáskínálatában meghatározott mértékben módosítsa a szolgáltatás nyújtásának módját, vagy a megrendelt szolgáltatás jellemzőit, elsősorban újabb kiegészítő szolgáltatások igénybevételével, vagy azok lemondásával stb. - ha ez nincs másképpen meghatározva. Ügyfélnek bármikor - kivéve a szolgáltatás lejáratát megelőző 5 napos időszakot - joga van módosítani a szolgáltatás nyújtásának módját vagy a szolgáltatás jellemzőit a következő időszakra vonatkozóan. A szolgáltatásnyújtás módjának vagy a szolgáltatás jellemzőinek módosításai a következő időszak első napjától lépnek hatályba.

10. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 10.1. A Szolgáltató jogosult bármikor indokolás nélkül az Ügyfél azonosító iratainak bemutatását, vagy a Szolgáltató által meghatározott formában hitelesített másolatának bemutatását kérni, ideértve különösen a személyi igazolvány, más azonosításra alkalmas (fényképes) igazolvány, aláírási címpéldány bemutatását, így különösképpen azokat, amelyek a szerződés megkötéséhez, a szerződés megszűnéséhez, a szerződés

időtartamának módosításához, a szerződés módosításához és az Ügyfél utasításainak megerősítéséhez szükségesek.

- 10.2. A Szolgáltató jogosult megtagadni a szerződés megkötését az Ügyféllel, ha felmerül annak gyanúja, hogy az Ügyfél szándékai jogszabályba vagy hatósági döntésbe ütköznek, vagy harmadik személy jogait sérti.
- 10.3. Szolgáltató egyes szolgáltatáshoz on-line monitoringot nyújt. Minden Ügyfél, aki olyan szolgáltatást vesz igénybe, melyhez monitoring is tartozik, - Szolgáltató eltérő tájékoztatása hiányában - on-line hozzáférést kap a monitoring adatokhoz. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy módosításokat hajtson végre hálózatán, hardverén és szoftverén.
- 10.4. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy abban az esetben, ha bármilyen olyan súlyos probléma merül fel (például tűzvész stb.), mely emberi életet és/vagy a nyújtott szolgáltatások működését és/vagy a hálózatot veszélyeztet, Szolgáltatónak joga van azonnal és teljes mértékben leállítani a szolgáltatások nyújtását, hogy a probléma kiváltó okát azonnal meg lehessen szüntetni. Ugyanakkor Szolgáltatónak joga van ahhoz, hogy az esetről csak a személyek és a szolgáltatásnyújtás biztonságának helyreállítása után tájékoztassa Ügyfelet.
- 10.5. A Szolgáltató jogosult a hozzáférési adatokat megváltoztatni, a szolgáltatás paramétereit módosítani, vagy a szolgáltatással kapcsolatos adatokat elemezni az Ügyfél külön hozzájárulása nélkül a Szolgáltatás megfelelő nyújtása vagy a kapcsolódó berendezés és szoftver problémamentes működése érdekében. Amennyiben gyanú merül fel arra vonatkozóan, hogy az Ügyfél megsérti az őt terhelő kötelezettségeit, úgy a Szolgáltató jogosult az adatokat ellenőrizni, illetve felfüggeszteni vagy korlátozni a rendelkezésre álló szolgáltatást. Erről az Ügyfelet haladéktalanul értesíteni kell.
- 10.6. Szolgáltató nem alkalmaz a szolgáltatás tekintetében olyan egyoldalú módosítást, amely az Ügyfél lényeges érdekeit jelentősen sérti.
- 10.7. A Szolgáltató jogosult felmondani a Szerződést, ha az Ügyfél a szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását követő 14 napon belül nem orvosolja azon okokat, amelyek miatt a szolgáltatás felfüggesztésre vagy korlátozásra került. A Szolgáltató döntésén múlik, hogy ezen rendelkezést érvényesíti-e vagy sem.
- 10.8. A Szolgáltatónak joga van az Ügyfél által kezdeményezett adatátvitelt megállítani, ha az adatok az általános feltételektől, illetve az általánosan érvényes jogszabályoktól és gyakorlattól eltérnek. A Szolgáltatónak joga van a csatlakoztatott végberendezés vizsgálatához, különös tekintettel a csatlakozási módra.
- 10.9. A Szolgáltató törekszik a Szolgáltató hálózatában történt vagy az Ügyfél által jelzett hibák, illetve üzemzavarok lehető legrövidebb időn belül történő elhárítására. Amennyiben a hiba javítása vagy elhárítása során világossá válik, hogy a hiba vagy az üzemzavar nem a Szolgáltató hálózatában, hanem az Ügyfél berendezésében következett be, a Szolgáltatónak joga van a helyreállítás/javítás során felmerült valamennyi költség megtérítését kérni.

11. A Szolgáltató felelőssége

- 11.1. Szolgáltató nem felelős Ügyfél hozzáférési adataival, vagy Ügyfél vagy harmadik személy személyes adataival történő visszaélésért, amelyek alapján az Ügyfél megkapta és elfogadta a szolgáltatás megrendelését, vagy amelyek alapján módosítást vagy adatok és már meglévő szolgáltatások igényelt megváltoztatását elvégezte, amennyiben a Szolgáltató úgy járt el ahogy az adott helyzetben általában elvárható, tekintettel arra, hogy ezen adatok titokban tartása Ügyfél felelősségi körébe esik.

Az alábbi esetek nem tekintendők Szolgáltatónak felróható, adatokkal történő visszaélésnek:

- a. a szolgáltatás aktiválása után az adatok Szolgáltató általi megküldése az Ügyfél által megjelölt kapcsolattartó e-mail címre,
- b. az adatok újbóli megküldése, vagy azok Ügyféllel való közlése, miután Ügyfél kéri azok újbóli közlését és a kérelem jogosultsága megfelelő módon ellenőrizve lett.

- 11.2. A Szolgáltató nem felelős különösen a szolgáltatás(ok) felhasználásával az Ügyfél által az interneten közzé tett adatokért, az Ügyfél által letölthető adatokért, az Ügyfél számítógépes hálózatának biztonságáért (intranet), átküldött információk és adatok tartalmáért tekintettel arra, hogy ezen körülmények Ügyfél felelősségi körébe tartozik.
- 11.3. A Szolgáltató nem felelős az Ügyfél által átadott információkért és adatokért, ideértve azokat az információkat és adatokat, amelyek a Szolgáltató szolgáltatásával összefüggésben nyilvánosságra kerültek tekintettel arra, hogy ezen információk titokban tartásáért Ügyfél felelős.
- 11.4. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni a weboldalak, adatok és információk tartalmát, amelyet az Ügyfél megosztott, vagy a Szolgáltató rendszerében tárol, fogad, vagy onnan küld vagy hozzáférhetővé tesz.
- 11.5. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy Szolgáltató nem felelős (és ilyen tekintetben díjvisszatérítésre sem köteles) a szolgáltatás nyújtásában bekövetkezett olyan megszakadásokért, amelyekről nem bizonyítható, hogy Szolgáltató okozta, illetve azok Szolgáltatónak felróhatók. Ilyen megszakadások és szüneteltetések elsősorban a következők:
- a. amelyeket technikai vagy más típusú, a Szolgáltató szállítója által elszenvedett problémák okoznak
 - b. amelyek Szolgáltató Ügyfelei által okozott, nekik felróhatóan bekövetkezett problémákból adódnak
 - c. a harmadik személyek által nyújtott szolgáltatások hibás vagy nem teljesítése
 - d. felhasználói vagy harmadik személy által biztosított eszközök hibái nyomán keletkező károkért, szolgáltatáskiesésért, más jelenségért
 - e. amelyek vis maior esemény következményei
- 11.6. A Szolgáltatónak az olyan szerződésszegésért való felelősségének mértékét, amelyet érvényesen kizárni nem lehet, a jelen Szerződés alapján fizetendő éves díjak alapján számított egy havi díjnak megfelelő összegre korlátozzák a jogszabályok által érvényesen lehetővé tett körben. A Szolgáltatónak az ezen kívüli körbe eső szerződésszegéséért való felelősséget a jogszabályok által érvényesen lehetővé tett körben Felek kizárják. A Szolgáltatónak a Felhasználó által fizetett díjak a felelősség korlátozásra, illetve kizárására tekintettel kerültek meghatározásra. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
- 11.7. Szolgáltató nem felelős sem Ügyfelekkel szemben, sem pedig harmadik személlyel szemben semmilyen vagyoni vagy nem vagyoni kárért, melyet a szolgáltatás működésképtelensége vagy megszakadása, adatvesztés ill. károsodás, vagy a szerverek, szoftver vagy hardver károsodása okoz. Így Szolgáltató nem felel különösen az alábbiak tekintetében:
- a. a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata;
 - b. a Szolgáltatáshoz történő illetéktelen hozzáférés;
 - c. a Szolgáltatáshoz történő hozzáférést, a Szolgáltatás működését akadályozó, kizáró vagy korlátozó külső támadás;
 - d. az Ügyfél által rögzített adatok valóságáért, valamint olyan Ügyfél által rögzített adatokért, melyek harmadik személyek jogait sértik.
- 11.8. Amennyiben a Szolgáltató felelősségét érvényesen kizárni nem lehet, és az Ügyfélnek a Szolgáltató tevékenységéből kára származik, akkor az Ügyfél vállalja, hogy tájékoztatja a Szolgáltatót sürgősen kérésre a kár kockázatáról és azok lehetséges összegéről. Amennyiben az Ügyfélnek jelen Szerződés megszegéséből kára származik, Ügyfél ezen károk megtérítését Szolgáltatótól nem követelheti.
- 11.9. Az Interneten keresztül nyújtott szolgáltatás jellege önmagában kizárja (az Internet technikai megoldásainak következtében) a szolgáltatásra vonatkozó bármilyen jótállás lehetőségét, úgy mint például a weboldalak

elérhetősége bármilyen Internet csatlakozási helyről, az e-mail szolgáltatás működőképessége, az Internetkapcsolat nyújtásának garanciája és a személyes adatok védelmének garanciája.

12. Az Ügyfél felelőssége

- 12.1. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy felelős minden, Szolgáltatónak, Szolgáltató Ügyfeleinek vagy harmadik személynek okozott kárért. Az Ügyfél felelős minden olyan kárért, amely különösen a 15. pontban meghatározott valamely eset következtében merül fel, így elsősorban felelős a nem megfelelő vagy tiltott scriptek közzétételéért, melyek túlterhelik vagy lelassítják Szolgáltató szervereit, a tiltott tartalmú oldalak hostingjáért, az Internetkapcsolat túlterheléséért (például zene vagy filmek törvénytelen letöltésével stb.), a spam-ek küldéséért és bármely más a Szerződésnek ellentmondó tevékenységért. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy Szolgáltató a szolgáltatásnyújtási politika határain belül módosíthatja a nyújtott szolgáltatások beállítását a szolgáltatásnyújtás biztonságának növelése érdekében, úgy, hogy a lehető legnagyobb mértékben meg tudja akadályozni a velük való visszaélést.
- 12.2. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy felelősséggel tartozik azért, hogy a szolgáltatás ellenértékének megfizetése a jelen Szerződés szerint és megfelelő időben megtörténjen.
- 12.3. Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy abban az esetben, ha a megrendelt szolgáltatás ellenértékének teljes összegét nem fizeti meg a díjbekérőn meghatározott határidőben, kiteszi magát annak a veszélynek, hogy Szolgáltató felfüggeszti a szolgáltatás nyújtását, és Ügyfél tudomásul veszi és egyetért azzal, hogy felelős magatartása és az abból következő szolgáltatás felfüggesztése következtében okozott összes kárért és veszteségért.

13. A szerződés időtartama

- 13.1. A Szerződés határozott időre jön létre, kivéve, ha a felek másképpen állapodnak meg vagy ha az adott szolgáltatásra alkalmazandó Különös Szerződési Feltételek másképpen rendelkeznek. A szerződés időtartama mindkét fél által jóváhagyottan kerül megállapításra vagy automatikusan kerül megállapításra a számlázási időszaknak megfelelően, amelyet az Ügyfél – esetlegesen a Szolgáltató által meghatározott korlátok között vagy lépésközzel - határoz meg a szolgáltatás megrendelésekor, továbbá egyes esetben a Szerződés időtartama megegyezik a számlázási időszak időtartamával.
- 13.2. A Szerződő Felek között a szerződéses kapcsolat megszűnik a következő okok bármelyikének bekövetkezése esetén:
- a) a szolgáltatás teljesítésével,
 - b) az Ügyfél halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével, ha a szolgáltatást kifejezetten az ő részére kellett nyújtani,
 - c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
 - d) a Szerződéstől való elállással,
 - e) a Szerződés felmondásával,
 - f) a tartozás határidőben és megfelelő módon való meg nem fizetése esetén,
 - g) határozott időtartam elteltével
 - h) a Szerződés a felek közös megegyezésével való megszüntetésével a jövőre nézve,
 - i) a Szerződés a felek közös megegyezésével való felbontása esetén,
 - j) egyéb olyan ok esetén, amelyet a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, az egyes szolgáltatások tekintetében a Különös Szerződési feltételek, jogszabály vagy bírósági határozat meghatároz.
- 13.3. A szerződéses kapcsolat megszűnése az Ügyfél azon kötelezettségét nem érinti, hogy a szerződés fennállta alatt igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltatónak megfizesse, sem nem szüntetni meg az Ügyfél felelősségét a Szolgáltatónak esetlegesen okozott károk tekintetében.

14. A szolgáltatások szüneteltetése

- 14.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy minden szolgáltatását előre megtervezetten szüneteltessen. A szüneteltetés elsősorban a szükséges szoftver biztonsági frissítés elvégzéséhez és karbantartáshoz, javításokhoz vagy hardver és/vagy egyéb, a szolgáltatás nyújtásához szükséges technikai berendezések cseréjéhez szolgál. Ha Szolgáltató egy szükségképpen elvégzendő beavatkozást tervez azokon a gépeken található hardvereken vagy szoftvereken, melyeken keresztül a szolgáltatás nyújtja, vagy melyek szükségesek a szolgáltatás nyújtásához és abban az esetben, ha ez a beavatkozás egy tartósan 30 percet meghaladó szolgáltatás kiesést okoz, akkor Szolgáltató megfelelő módon, legkésőbb 24 órával a szüneteltetés megkezdése előtt közzé teszi a tervezett szüneteltetésről szóló információt. A tervezett szüneteltetésről szóló információ a Szolgáltató honlapján, a vonatkozó link alatt történő közzététele megfelelőnek tekintendő.
- 14.2. Szolgáltató a szüneteltetést csak a szükséges mértékben és, ha lehetséges olyan időszakban, amikor a szolgáltatás a legkevésbé használt, elsősorban az éjszakai órákban, a hétvégén vagy ünnepnapokon hajtja végre. Ügyfélnek nincs joga a szolgáltatás szünetelésre jutó díjának visszatérítésére, vagy az előre látott és Szolgáltató által időben bejelentett szüneteltetés következtében keletkezett károk megtérítésére
- 14.3. Amennyiben a szolgáltatás szünetelésére olyan okból kifolyólag kerül sor, amely nem volt előre látható, úgy azt a Szerződő felek vis maior körülménynek tekintik, amelyért a Szolgáltató felelőssége – a 11. pontban foglaltaknak megfelelően – nem állapítható meg.

15. Szolgáltatás felfüggesztése, megszakítása, megszüntetése

- 15.1. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltató szolgáltatása tekintetében a következő tevékenységektől tartózkodik:
- Olyan tartalmú tevékenységet vagy szolgáltatást kínálni vagy megosztani, amely a magyar jogba, az Európai Unió jogába, vagy a Magyarország által kötött nemzetközi szerződésekre ütközik.
 - Csoportok, egyének vagy nemzetiségek alkotmányos jogainak és szabadságainak elnyomását támogatni.
 - Jogellenes pornográf anyagokat kínálni vagy megosztani.
 - Warez oldalakat, játékokat, tört szervereket vagy hasonló tartalmakat működtetni.
 - Letöltő szervereket, chat szervereket, olyan szervereket működtetni, amelyek illegálisan megszerzett szoftvereket kínálnak továbbértékesítési céllal illetve harmadik felek illegális szoftvereit fedezi.
 - Levélszemét küldése céljából működtetni.
 - Szerzői jogok vagy harmadik személyek egyéb jogainak megsértése, ideértve minden szellemi tulajdonhoz fűződő jogot.
 - Olyan eszközöket használni és terjesztani, amelyek az internet biztonságát sértik.
 - A Szolgáltató szervereit vagy más eszközeit túlságosan megterhelő szkripteket vagy alkalmazásokat használni vagy a szerverek működését más módon akadályozni vagy olyan szkripteket vagy alkalmazásokat működtetni, amelyek a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek sérelemet okozhatnak.
 - Olyan eszközöket használni, amelyek eltérnek attól, mint amiket a Szolgáltató kijelölt vagy jóváhagyott.
- 15.2. Szolgáltató előzetes írásbeli értesítés nélkül jogosult a szolgáltatást felfüggesztetni, megszakítani vagy megszüntetni azon Ügyfelek irányába, akik olyan tartalmat kínálnak, osztnak meg vagy töltenek le,
- amellyel kapcsolatban feltehető, hogy sérti a Szolgáltató által alkalmazandó jogszabályokat és/vagy a hatályos nemzetközi egyezményeket,
 - amellyel kapcsolatban feltehető, hogy sérti a szellemi alkotásokra vonatkozó jogszabályokat, beleértve a szerzői jogot, a szabadalmi jogot vagy hasonló jogokat,
 - amellyel kapcsolatban feltehető, hogy rajtuk keresztül szoftver (és más számítógépes programok) jogellenes vásárlása vagy terjesztése valósul meg, az adott jogellenesen

megvásárolt vagy terjesztett szoftver harmadik személynek történő disztribúciója céljából (fizetés ellenében vagy ingyenesen) (például warez, crack és hasonló típusú szoftver),

- d. amely spamként azonosítható, spam küldésére szolgál, spamre utal; a szolgáltatások nyújtása kizárásra kerül azon Ügyfelek számára is, akik összefüggésbe hozhatóak a spammel vagy nevük a spam-mel kapcsolatosan nyilvánosságra került,
- e. amely nem engedélyezett alkalmazásokat és scripteket tartalmaz, vagy amely túlterheli az adatbázis rendszereket, vagy a szerverek üzemzavarát okozza,
- f. amely túlterhelheti Szolgáltató, vagy mások infrastruktúráját, Internetkapcsolati vonalait vagy hardverét,
- g. amely veszélyezteti más Internet felhasználók informatikai rendszereinek biztonságát, vagy adatvédelmét vagy, amely veszélyezteti bármely más Internet felhasználó biztonságát vagy magánéletének védelmét (például vírusokon, jelszógenerátorokon vagy hasonlókon keresztül),
- h. amellyel kapcsolatban feltehető, hogy olyan zenei, hang-, videó-, film- és hasonló file, amelyekhez Ügyfélnek nincs jogosultsága vagy szerzői felhasználási joga, vagy egyéb, ezek terjesztéséhez és disztribúciójához szükséges joga,
- i. amely bármely olyan információt tartalmaz, mely megsértheti Szolgáltató és/vagy alkalmazottai jó hírnevét,
- j. amely a Szolgáltató tulajdonát képezi és azt Ügyfél Szolgáltató írásos engedélye nélkül terjeszti,
- k. amely az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás részét képezi, és Ügyfél nem rendelkezik Szolgáltató írásos engedélyével ahhoz, hogy a szolgáltatást vagy annak egy részét harmadik személy számára nyújtsa,
- l. amely úgy tüntetheti fel Ügyfelet, mintha a Szolgáltató nevében tevékenykedne, annak ellenére, hogy ez utóbbinak nem felhatalmazott együttműködő partnere,
- m. amelyen keresztül harmadik személy jogai közvetlen vagy közvetett módon sérülnek,
- n. amely ellenkezik a jó erkölccsel,

és minden olyan tartalom, amely részben a fenti kategóriákban részletezett tartalomnak tekinthető, mely esetben ezen szakasz Ügyfél általi megsértésére vonatkozó döntés kizárólag Szolgáltatótól függ.

Szolgáltató előzetes írásbeli értesítés nélkül jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, megszakítani vagy megszüntetni, ha

- feltehető, hogy Ügyfél a szolgáltatást jogellenes, vagy mások jogait sértő célra, vagy módon használja,
- bírósági vagy hatósági határozat így rendelkezett,
- Ügyfél szerződésszegést követett el.

15.3. Szolgáltató, amennyiben tudomására jut Ügyfél 15.1-15.2 pontok szerinti magatartása, vagy ott meghatározott valamely körülmény bekövetkezte, jogosult arra, hogy azonnal és díjvisszatérítés nélkül felfüggeszse, megszakítsa, vagy megszüntesse az Ügyfélnek történő szolgáltatásnyújtást, és a Szerződés azonnali hatályú felmondásával megszüntesse a szerződéses jogviszonyt az adott szolgáltatás vagy valamennyi az adott Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás vonatkozásában, továbbá egyidejűleg Szolgáltató jogosult kártérítést követelni az okozott kárnak megfelelő mértékben. A Szerződés felmondása attól a naptól érvényes, amikor Ügyfél számára átadásra kerül az azonnali hatályú felmondásról szóló értesítés. Az Ügyfél részére nem jár vissza a fel nem használt időszakra megfizetett összeg a szolgáltatás megszüntetését követően, és az felszámolható az Ügyfél kötelezettségének megsértése miatt egyszeri szankcióként.

16. A szerződés megszűnése

A Szerződő Felek közös megegyezéssel a Szerződést a jövőre nézve megszüntethetik vagy felbonthatják kizárólag a Szerződésben vagy a Ptk-ban meghatározott okból.

17. A szerződéstől való elállás és felmondás

- 17.1. A Szerződő Felek jogosultak bármikor elállni a Szerződéstől jelen Általános Szerződési Feltételekben vagy a Ptk-ban (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény) meghatározott okból, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését nem kezdte még meg. Elállás esetén az eredeti állapotot helyre kell állítani, a már teljesített szolgáltatások – a Szolgáltató teljesítés előkészítésével kapcsolatos költségeit kivéve - visszaszárnak. Amennyiben az eredeti állapotot nem lehet visszaállítani, elállásnak nincs helye.
- 17.2. A Szerződő Felek jogosultak a szerződést jelen Általános Szerződési Feltételekben vagy a Ptk-ban meghatározott okból felmondani. Ilyen esetben a felek kötelesek egymással a teljesítés előkészítésével kapcsolatban felmerült költségek, illetve a már teljesített szolgáltatások tekintetében elszámolni.
- 17.3. A Szerződéstől való elállás / felmondás joghatásai attól a naptól kezdődően állnak be, amikor az erről szóló értesítés átvételre kerül. Mind a Szolgáltató, mind az Ügyfél az elállásra / felmondásra vonatkozó jognyilatkozatát postai szolgáltató útján, vagy a <https://support.forpsi.hu> oldalon történő bejelentkezéssel email-ben küldi meg a másik Szerződő Félnek.
- 17.4. Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy rá a 19.2. pontban meghatározott rendelkezések alkalmazandók elállás és felmondás esetén.

18. Panaszok kezelése

18.1. Panaszok bejelentése

a. A panaszok rögzítésének módja

- Az Ügyfélnek a Szolgáltatót írásban késelem nélkül (a panasz alapjául szolgáló körülmény felmerülésétől számított 24 órán belül) tájékoztatni kell a Szolgáltató nem megfelelő teljesítéséről; a panaszt adatokkal együtt közölni kell, az írásbeli panasz legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - Az Ügyfél családi- és utónevét (amennyiben az Ügyfél természetes személy), vagy cégnevet / egyéb nevet, és cégjegyzékszámot / nyilvántartási számot (amennyiben az Ügyfél szervezet)
 - Azonosítási adatokat
 - A hiba vagy panasz leírását
 - A megoldási javaslatot a panaszra, figyelembe véve a felelősségre vonatkozó szabályokat
- Ha az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött dokumentumok nem tartalmazzák a fenti információkat, akkor ezt nem lehet panasznak tekinteni.

b. Az írásbeli panaszt postai úton a Szolgáltató székhelyére kell megküldeni, amely egyben a panasz ügyintézésének helye, vagy a <https://support.forpsi.hu> oldalon történő bejelentkezéssel email-ben

18.2. A panaszok kezelésének módja és határideje

- A Szolgáltató sürgősen késlekedés nélkül köteles intézkedni a fogyasztónak minősülő Ügyfél panasz (ideértve a hiba elhárítását) tekintetében, a hiba összetettségére és jellegére tekintettel megállapított határidőn belül, de nem később mint a panasz megtételétől számított 30 napon belül, kivéve ha a Szolgáltató és az Ügyfél ennél hosszabb időszakban állapodtak meg.
- A megküldött dokumentumok megvizsgálását követően a Szolgáltató a következő módokon kezelheti a panaszt:
 - A panaszt jogszerűnek tekinti és a hiba kijavítása elvégezhető
 - A panasz nem jogszerű
- Indokolatlan panasz esetén, a Szolgáltató jogosult az Ügyfélnek felszámítani azokat a levelezési és egyéb költségeket, amelyek a panasz kezelésével összefüggésben keletkeztek (ez csak akkor alkalmazható, ha az Ügyfél nem fogyasztó)

- Fogyasztó esetén a panaszról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet az Ügyfélnek (amennyiben az Ügyfél fogyasztó) legkésőbb a panasz megválaszolására rendelkezésre álló határidőn belül (30 nap) megküldi – írásbeli panasz esetén – az érdemi válasszal együtt. Amennyiben a Szolgáltató a fogyasztó Ügyfél panaszát elutasítja annak indokolatlansága okán, akkor az elutasítást a Szolgáltató megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató 5 évig megőrzi és az ellenőrzést végző hatóságoknak kérésre bemutatja.
- A panasz elutasítása esetén az Ügyfél (amennyiben az Ügyfél fogyasztó) jelen Általános szerződési feltételek 2. számú mellékletében meghatározott, a Vevő lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez vagy az alábbi hatósághoz fordulhat panaszának kivizsgálása érdekében:

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Székhelye: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/a

Levelezési címe: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/a

Telefonos elérhetőség: 06-76/795-710

Internetes elérhetőség (e-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

19. Információk és kötelező tájékoztatás, amennyiben az ügyfél fogyasztónak minősül a 45/2014. (II. 26.) évi korm. rendelet alapján

19.1. A fogyasztók tekintetében a jelen szerződés a fogyasztókra irányadó külön szabályokkal együtt alkalmazandók. A fogyasztókra irányadó külön rendelkezések elsőbbséget élveznek az általános rendelkezésekhez képest, ellentmondás esetén ezen külön szabályok alkalmazandók.

19.2. Elállási / felmondási jog gyakorlása

- a. Abban az esetben, ha az Ügyfél fogyasztónak minősül, jogosult elállni a szerződéstől, annak megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül az elállásra / felmondásra vonatkozó formanyomtatvány (amely jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képezi) vagy az elállásra / felmondásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megküldésével, amely a Szolgáltató weboldalán elérhető. A jognyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére kell postán megküldeni, vagy a <https://support.forpsi.hu> oldalon történő bejelentkezéssel email-ben. Az elállási / felmondási jog határidőben érvényesítettnek minősül, ha a fogyasztó a jognyilatkozatot a határidő lejártá előtt elküldte. A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási / felmondási jogát jelen pontban meghatározottak szerint gyakorolta. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató weboldalon keresztül állt el a szerződéstől, akkor erről a Szolgáltató értesítést küld az Ügyfél részére.
- b. A fogyasztó addig állhat el a szerződéstől, amíg a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését nem kezdte meg. Ilyen esetben a Szolgáltató az ellenszolgáltatás értékét haladéktalanul visszatéríti, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül, olyan módon, ahogyan a fogyasztó a szolgáltatás ellenértékét megfizette.
- c. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését megkezdte, akkor a fogyasztó a szerződés felmondására jogosult. Ilyen esetben a fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell kiszámítani.
- d. A fogyasztó nem állhat el a szerződéstől:
 - a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

- e. A szerződés, különös tekintettel a Szolgáltató által kiállított számlák, a Szolgáltató elektronikus nyilvántartásában eltárolásra kerülnek, amíg a Szolgáltató Ügyfelei hozzáférhetnek ezekhez az adatokhoz a profiljukon keresztül;
- f. Az Ügyfél, mint fogyasztó és a Szolgáltató, mint vállalkozás közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy rendezése érdekében (fogyasztói jogvita) a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületek nevét, székhelyét, telefonszámát és internetes elérhetőségét az 2. számú melléklet tartalmazza.
- g. Fogyasztói jogvita rendezése érdekében a Szolgáltató igénybe kívánja venni a békéltető testületi eljárást.

20. Szavatosság

- a. A Szolgáltató felelős az Ügyfélnek a szolgáltatás teljesítésének hibáiért a jelen szerződésben meghatározott felelősségi szabályok szerint, különösen akkor, ha a szolgáltatás nem a megrendelt tartalomnak megfelelően került teljesítésre. Ebben az esetben az Ügyfél kérheti a Szolgáltatótól a hiba kijavítását, a szolgáltatás ellenértékének arányos leszállítását vagy elállhat a Szerződéstől.
- b. A hibáról való értesítéssel vagy a hibáról való értesítést követően késlekedés nélkül, az Ügyfélnek tájékoztatnia kell a Szolgáltatót, hogy a hiba kijavítását, a szolgáltatás ellenértékének arányos leszállítását vagy a szerződéstől való elállást kéri. Az Ügyfél nem jogosult a kiválasztott kellékszavatossági jogot megváltoztatni a Szolgáltató hozzájárulása nélkül, ez nem vonatkozik arra az esetre, ha a hiba kijavítását kérte, azonban később kiderül, hogy az nem javítható. Amennyiben a másik kellékszavatossági jogra való áttérés a Szolgáltatónak költséggel jár, akkor azt az Ügyfélnek meg kell fizetnie. Ha a Szolgáltató megfelelő időn belül elmulasztja a hibát kijavítani, vagy jelzi az Ügyfélnek, hogy nem fogja kijavítani a hibát, akkor a hiba kijavítása helyett az Ügyfél arányos árszállítást kérhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba esetén az Ügyfél nem állhat el a szerződéstől.
- c. Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy késedelem nélkül közölnie kell tekinteni a hibát ha annak felfedezésétől számított 2 hónapon belül az Ügyfél közli azt a Szolgáltatóval. Amennyiben az Ügyfél a hiba közlésével késlekedik és ebből kára származik, az nem hárítható át a Szolgáltatóra.
- d. Az Ügyfél kellékszavatossági igénye a teljesítéstől számított 1 év alatt évül el, amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy a kellékszavatossági jogokat a teljesítéstől számított 2 éven belül érvényesítheti.
- e. Az Ügyfél nem jogosult a nem megfelelő teljesítés miatt kellékszavatossági jogot érvényesíteni, ha a hibát maga okozta.
- f. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltatónak írásban nyilatkoznia kell, hogy milyen mértékben és milyen időszak alatt köteles a nem megfelelő teljesítés esetén intézkednie. Ennek a nyilatkozatnak tartalmaznia kell a Szolgáltató nevét, székhelyét, és az azonosításához szükséges információkat, illetve egyéb információkat.

Amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételekben olyan rendelkezés található, amely valamely kógens jogszabályi rendelkezésbe (amelytől eltérni a felek ilyen irányú megállapodása esetén sem lehet) ütközik, úgy a kógens jogszabályt kell alkalmazni.

21. Záró rendelkezések

- 21.1. Szerződő Felek vállalják, hogy Szolgáltató által nyújtott minden szolgáltatásra vonatkozó Bizalmas információt bizalmasan kezelnek, mind a Szerződés időtartama alatt, mind pedig azt követően. Ezen rendelkezés nem korlátozza vagy csökkenti a bizalmas kezelés megsértése által okozott károk megtérítéséhez való jogot. Szolgáltató és Ügyfél között folytatott minden fajta kommunikáció szigorúan bizalmasnak tekintendő. Szerződő Felek vállalják, hogy a másik fél előzetes beleegyezése nélkül nem ad ki harmadik személynek a szerződéses jogviszonyukkal kapcsolatos semmilyen információt, beleértve a megvalósult kommunikációt is, kivéve

- a Szolgáltató által saját Ügyfeleire vonatkozó marketing jellegű információk közzététele a Szolgáltató honlapján vagy a Szolgáltató reklám illetve marketing jellegű anyagaiban.
- büntetőeljárásban résztvevő hatóság vagy bíróság, illetve más szervek számára információátadás
- a szolgáltatások jó minőségét közvetítő pozitív referenciák illetve ajánlások közlése.

21.2. Szolgáltató a Szerződést alapos ok fennállása esetén módosíthatja. A módosított Szerződés azt a hónapot követő naptári hónap első napján lépnek hatályba, amikor azt az Ügyféllel közlik. Ilyen esetben az Ügyfélnek a közléstől számított 30 nap áll rendelkezésére, hogy a Szerződést felmondja kifejezett nyilatkozatával. Amennyiben az Ügyfél ezen határidőt elmulasztja, akkor úgy kell tekinteni, hogy a módosításokkal egyetért.

21.3. Szerződő Felek Magyarország jogát kötik ki irányadó jogként azon körben, amelyben a jogszabályok ehhez az érvénytelenség jogkövetkezményét nem rendelik. Szerződő Felek bármely jelen szerződéssel kapcsolatos vitájukra Magyarország bíróságainak kizárólagos joghatóságát, amennyiben ez érvényesen nem lehetséges, úgy Magyarország bíróságainak joghatóságát kötik ki, feltéve, hogy ez érvényesen lehetséges. Felek megállapodnak, hogy a Szerződés bármely rendelkezése oly módon értelmezendő, hogy az érvényes legyen és megfeleljen a Szerződésből megállapítható üzleti céloknak. Amennyiben a Szerződés bármely rendelkezésének vagy egészének érvényessége az előbbi értelmezéssel nem biztosítható, úgy a Szerződés egészének vagy bármely rendelkezésének érvénytelenné nyilvánítása esetén az érvénytelen rész helyébe a Szerződésből megállapítható üzleti céloknak megfelelő, érvényes rendelkezés lép.

21.4. Amennyiben a Szolgáltató módosítja az Általános Szerződési Feltételeket, azt a Szolgáltató a honlapján közzéteszi, amely a közzétételt követő hónap első napján lép hatályba. Tekintettel arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek a Szerződés részét képezi, így amennyiben az Ügyfél a módosított rendelkezésekkel nem ért egyet, akkor a közzétételtől számított 30 napon belül felmondhatja a szerződést

21.5. Felek rögzítik, hogy a jelen ÁSZF az esetlegesen korábban létrejött bármilyen megállapodást a Szolgáltató és az Ügyfél között hatályon kívül helyez.

21.6. A Szerződésben nem szabályzott kérdésekben a Ptk. rendelkezései irányadók.

21.7. A jelen Általános Szerződési Feltételek 2017. **.**-én lépnek hatályba és minden eddig hatályos Általános Szerződési Feltételek helyébe lép.

21.8. A jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott minden szolgáltatásra vonatkoznak.

1. számú melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza
ajánlott levél formájában az alábbi címre: BlazeArts Kft., 6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 36. 1/8.)

Címzett: BlazeArts Kft., 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János u. 36. 1/8.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szolgáltatás megnevezése: _____

Felhasználónév: _____

Szerződéskötés időpontja¹: _____

A fogyasztó vagy ügyfél neve: _____

A fogyasztó vagy ügyfél címe: _____

A fogyasztó vagy ügyfél aláírása vagy cégszerű aláírása: _____

Kelt: _____

¹ A szerződéskötés időpontját a Szerződés 7.1. pontja határozza meg.

2. számú melléklet

Békéltető testületek

- **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;
- **Baranya Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;
- **Békés Megyei Békéltető Testület**
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;
- **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;
- **Budapesti Békéltető Testület**
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;
- **Csongrád Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;
- **Fejér Megyei Békéltető Testület**
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;
- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;
- **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

E-mail cím: info@hbkik.hu;

- **Heves Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
E-mail cím: tunde@hkik.hu;
- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
E-mail cím: kamara@jnszmik.hu;
- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;
- **Nógrád Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
E-mail cím: nkik@nkik.hu;
- **Pest Megyei Békéltető Testület**
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
- **Somogy Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
E-mail cím: skik@skik.hu;
- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;
- **Tolna Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;
- **Vas Megyei Békéltető Testület**
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu
- **Veszprém Megyei Békéltető Testület**
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)

Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

- **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu