



---

## Az IT Részleg Kft. hoszting szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

### A Szolgáltató megnevezése, székhelye, telephelye, címei

Név: IT Részleg Kft.  
Cégjegyzékszám: 01-09-942751  
Székhely: 1182 Budapest, Halomegyházi utca 2/B.  
Website: [www.it-reszleg.hu](http://www.it-reszleg.hu)  
Képviselő neve: Berdó Attila  
Adószám: 22768982-2-43  
Telefonszám: +36 70 942 5520

Minden megrendelés esetén a kiállított díjbekérő (pro-forma) számla árai érvényesek.

### Domain regisztrációs feltételek:

<http://www.domain.hu/domain/szabalyzat/szabalyzat.html>

### "Hosting" Szolgáltatás feltételei:

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

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja az IT Részleg Kft. által nyújtott Internet tartalom szolgáltatás, úgymint Domain regisztráció, webtárhely bérlet, szerver elhelyezés, dedikált szerver bérlet, virtuális szerver bérlet, IP tranzit, IP tartomány szolgáltatás továbbiakban összefoglalóan "internet tartalom szolgáltatás" (TEÁOR 64.20.18) igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeknek, a szerződő Felek jogainak és kötelezettségeinek meghatározása, a Felek közötti jogviszony szabályozása.

#### Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Internet tartalomelőfizetői szolgáltatás nyújtására terjed ki.

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

**Szolgáltató:** az Általános Szerződési Feltételekben megjelölt gazdálkodó szervezet.

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

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

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

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

### **Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek a hatósági nyilvántartásba vételtől kezdődően érvényesek és hatályosak.

Az IT Részleg Kft. Internet tartalomelőfizetői szolgáltatását az Előfizetők számára az Európai Unió területén, adott időponttól kezdve nyújtja.

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

Az Előfizető minden elvárhatót megtesz spammelés megakadályozására.

Az Előfizető elfogadja az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISzT) által támogatott hálózathasználati irányelveket, melyek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> lapon meghirdetésre kerültek.

Az Előfizető elfogadja az IT Részleg Kft. saját felhasználói szabályzatát, amely szerves része minden webtárhely és szerver bérlet, illetve szerver elhelyezés szerződésnek.

### **Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés**

#### **Közzététel**

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

#### **Értesítés**

##### *A) Általános értesítés*

Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget: hírközlési úton elsősorban weboldalán vagy elektronikus levélben.

##### *B) Karbantartásról szóló értesítés*

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

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

### **A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása**

A szolgáltatás TEÁOR száma: 62.20.18.0.

Az IT Részleg Kft. által biztosított internet tartalom szolgáltatások listáját a szolgáltató a mindenkori weboldalán hirdeti meg

A csomagszűrést az IT Részleg Kft. az ügyfelek értesítése nélkül nem alkalmazhatja

A két alapszolgáltatást a Szolgáltató - a levelezést és a webes elérést fenntartja.

### **A szolgáltatás igénybevételének módja**

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

### **Internet tartalom szolgáltatás**

Az IT Részleg Kft. jelenlegi eszközeivel a BIX 1132 Budapest Victor Hugo épületében lévő szerver termében valósítja meg.

Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy az Előfizető kifizesse az IT Részleg Kft. által küldött díjbekérő számlát. Előfizető vagy költségviselő az esedékes díjat az alábbiak szerint köteles megfizetni a díjbekérő számlán szereplő fizetési határidőig: a Szolgáltató az ERSTE BANK Bankszámlájára (11600006-00000000-42438993) történő átutalással, az Előfizető külön igénybejelentése alapján készpénzben, PayPal fizetéssel, vagy a Szolgáltató által esetlegesen elérhetővé tett egyéb fizetési módokon.

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

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

### **Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások**

Az IT Részleg Kft. egyéni igényeknek megfelelően, az internet tartalom előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az előfizetőinek, valamint az igénylőknek:

- SSL tanúsítvány,
- IP címek, IP tartományok delegálása
- RIPE ügyintézés

## **Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

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

### **Szerződéskötés**

Az előfizetői szerződés automatikusan létrejön a szolgáltató és megrendelő között amikor a megrendelő kifizeti a megrendelt szolgáltatáshoz tartozó díjbekérő számlát.

Jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

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

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

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

Az üzleti / intézményi, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti / intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 1 (azaz: egy) hónapnál nem régebbi cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja akkor is, ha:

- A szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani;
- Nem megfelelő konfigurációjú előfizetői számítógép, valamint az Ügyfél által biztosítandó, hibás, vagy alkalmatlan hálózati adapterkártya, hálózati szoftver hiánya esetén.

Az alap vagy default jelszó szükséges az Előfizető első csatlakoztatásához. Az alap jelszó megváltoztatására a Szolgáltató interaktív felületet biztosít. Az alap jelszó megváltoztatása az Előfizető felelőssége.

## **A szerződés hatálya**

Az előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre. A határozott időre kötött szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető. A szerződés mindig a díjbekérő számlában meghatározott időszakra jön létre, ezen időszak lejártá előtt díjbekérő számlát állítunk ki és erről elektronikus levélben értesítést küldünk. Amennyiben a díjbekérő összegét a díjbekérő lejártáig nem rendezték, úgy a rendszer felfüggeszti a szolgáltatást

## **Karbantartás miatti szünetelés**

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

## **Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételeiből**

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

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen amennyiben nem tartotta be a Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISzT) által támogatott hálózathasználati irányelveket, melyek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> lapon meghirdetésre kerültek;
- sérti az IT Részleg Kft. saját felhasználói szabályzatát;

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

## **Az előfizetői igények kezelése**

Az igénylőnek az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást az IT Részleg Kft-nek az adatváltozást követő 15 napon belül kell jeleznie elérhetőségeink egyikén.

## **Az előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés módosítására (upgrade, downgrade) az előfizetőnek lehetősége van, melyet írásban kérünk jelezni elérhetőségeinken. A feljavított és a jelenlegi csomag közötti árkülönbséget a hátralévő időszakra kiszámoljuk és díjbekérő számlát állítunk ki róla. Amennyiben ez a díjbekérő kiegyenlítésre kerül abban az esetben a szolgáltatást módosítjuk a díjbekérő számla alapján.

## **Számlázási cím módosítása**

Az Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő számlázási címében bekövetkezett változást köteles legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül a Szolgáltatónak megküldeni. Amennyiben ez nem történik meg a számlát csak az előfizetői szerződésben meglévő aktuális adatok alapján tudjuk kiállítani.

## **A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

Az előfizetői szerződés elsősorban a Felek közös megegyezésével, egyező akaratnyilvánításával, írásban módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Polgári Törvénykönyvben meghatározott Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó szabályozás figyelembevételével.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása);
- ha a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján;
- a magyarországi feltételek változása esetén, jelen ÁSZF-ben foglalt korlátozásokkal.

## **Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

Az Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás).

## **Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

### ***A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről***

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az elérhetőségeink egyikére kell írásban eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

---

## **A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

### *Előfizető szerződésszegése esetén*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

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

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 (negyvenöt) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A fizetési póthatáridő 15 nap.

### *A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból*

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani az alábbi esetekben:

- a Szolgáltató szolgáltatási területének meghatározott részén a szolgáltatás nem, vagy nem gazdaságosan működtethető az előfizetők alacsony száma következtében;
- jóhiszemű használat szabályainak megszegése.

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

Szolgáltató általi felmondás esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(oka)t korlátozni.

A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Kézbesítettnek kell tekinteni az elektronikus levélben megküldött felmondást.

### **Az előfizetői szerződés megszűnése:**

A határozott idejű szerződés megszűnik:

- a határozott idő elteltével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén,
- egyéni Előfizető elhalálozása esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös vagy eltartó,
- a Felek közös megegyezésével,
- az ÁSZF pontjaiban meghatározott esetekben.

A határozatlan idejű szerződés a fentiekén túl rendes felmondás esetén is megszűnik.

## **A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

### **Az Előfizető jogai**

#### *Adatkezelés, adatvédelem*

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat- és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelhet:

- a) az előfizetői szerződés kötelező elemei,
- b) az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme,
- c) az egyéb szolgáltatás dátuma,
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

Az a) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b), c) pont szerinti adatok pedig a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.



#### *A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók:*

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatairól a fentiekben szabályozott eseteken túl a Szolgáltató harmadik személyeknek felvilágosítást (ideértve az adatok továbbítását is) kizárólag az Előfizető írásbeli hozzájárulása alapján adhat. A Szolgáltatót - ideértve minden tagját, alkalmazottját, megbízottját - a Hírközlési Törvény 57.§-a alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott közlésekkel és személyes adatokkal kapcsolatban. Ezen titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, annak időtartamára a külön törvényekben foglalt rendelkezések az irányadóak.

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

## **A Szolgáltató jogai**

### **Az Előfizető forgalmának megfigyelése**

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

### **Az Előfizető kötelezettségei**

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

---

által használt egyéb szoftverek esetében a jogtisztta felhasználást az Előfizető köteles garantálni, ezért a felelősség az Előfizetőt terheli. Az információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül történik.

## **Díjfizetés**

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon, a szolgáltatás mindenkori díjának megfelelően, a létrehozott díjbekérő számla alapján.

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

*Számlázás integritása.* A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás az előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybevett és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díj, illetve egyéb díjfizetési kötelezettségek szerint.

*A díjkiegyenlítés határideje.* A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A Szolgáltató köteles díjbekérő számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. A Szolgáltató által az előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött (eljuttatott) fizetési értesítők a feladást követő 5. napon kézbesítettnek tekintendők. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre fizetendők.

## **A jóhiszemű használat szabályai**

### **Általános elvek**

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

---

## Elektronikus posta használata

### *Elektronikus posta küldése és fogadása*

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

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

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

### *Levéltárhely (levélszekrény) korlátozás:*

Az Előfizető levelesládájában a Szolgáltató csak az egyes szolgáltatási csomagok díjtételei és alapszolgáltatásai leírása tárgyú mellékletekben meghatározott mennyiségű levelet köteles tárolni. Ha a levélszekrény tartalma eléri a megállapodott maximális mennyiség 80%-át, erről

a Szolgáltató az Előfizetőt e-mailben értesíti, és felszólítja, hogy ürítse ki (mentse át saját gépére és/vagy törölje) levélszekrényét. Amikor a levélszekrény tartalma eléri a megállapodott maximális mennyiséget, erről a Szolgáltató az Előfizetőt e-mailben értesíti, és felszólítja, hogy ürítse ki a levélszekrényét. A Szolgáltató az ezen értesítést követő üzenetet mindaddig visszaküldi a feladónak, amíg az előfizető nem teremt üres helyet levélszekrényében. A Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal azon károkért, amelyek abból erednek, hogy az Előfizető azért nem kapja meg az üzenetet, mert azt, tárolóhely hiányában visszaküldte a feladónak.

A jelen pontokba foglalt kötelezettség megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználót e-mailben küldött írásbeli értesítéssel felszólítani a tevékenység azonnali abbahagyására és annak elmulasztása jogkövetkezményeire. Ennek eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel kötött szerződés felmondására az ÁSZF figyelembevételével:

- hirdetések vagy promóciós anyagok terjesztése;
- olyan üzenetek küldése, amelyek harmadik személyek szellemi tulajdonához - mint például szoftverekhez, zeneművekhez és fényképekhez - fűződő jogait sértik;
- azonos tartalmú, nagy mennyiségű üzenet küldése különböző hírcsoportokba;
- lánc jellegű levelek küldése;
- olyan tartalmú üzenetek küldése bizonyos hírcsoportokba, amelyek nem az adott témával foglalkoznak (off-topic posting);
- az üzenetek fejlécében fellelhető információk meghamisítása;
- más nevében abból a célból küldött üzenetek, hogy bárkit akadályozzanak az Internet használatában;
- az adott hírcsoportra az üzemeltetők által megállapított szabályokat sérti.

## **Interneten történő beszélgetések (chat)**

### *Honlapok használata*

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

- tartózkodás harmadik személy szerzői jogának vagy egyéb szomszédos jogának megsértésétől, értve ez alatt a védjegyhez fűződő jogokat is;
- tartózkodás jogszabályba, illetőleg az általános erkölcsi normákba ütköző anyagok honlapon való megjelenítésétől, védjegyhez kapcsolódó jogok megsértésétől;
- tartózkodás a honlap kereskedelmi célokra történő használatától;
- az IT Részleg Kft. jó hírnevének védelme;
- A jó hírnév védelmének sérelmét jelenti különösen a jó hírnévre vonatkozó, azt sértő, valótlan tény állítása, híresztelése, illetve való tény hamis színben történő feltüntetése, törvénysértő, illegális, etikátlan információk, az ezekre mutató url-ek közzététele.

Amennyiben az Előfizető az előzőekben foglaltakat megsérti, a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni a tárhely elérését, és e-mailen felszólítást küldeni az Előfizetőnek, felszólítva

őt a magatartástól való tartózkodásra. Ennek eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult arra, hogy a kérdéses közléseket és információkat eltávolítsa a honlapról.

### *Általános magatartási szabályok*

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

- felhatalmazás, illetőleg engedély nélkül behatolni más számítógép rendszerekbe, felhasználói adatokba, illetve szoftverekbe (hacking, tiger team) vagy erre utaló felhívást közé tenni;
- előzetes engedély nélkül módosítani vagy törölni más felhasználók adatait;
- vírusok terjesztése, fejlesztése;
- más felhasználók vagy szolgáltatók számítógépeinek vagy ezen gépek port-jainak keresése (portscan), figyelése, másolása, hibás adatcsomagokkal a működés megzavarása, ismert programhibák kihasználása a célgép megzavarásának céljával;
- a Szolgáltató hálózatának, illetőleg egyes hálózat elemeinek szándékos, illetőleg gondatlan megrongálása;
- a Szolgáltató engedélye nélküli hálózatmegosztás létrehozása;
- szerzői, szomszédos vagy egyéb törvényben meghatározott jogokat sértő anyagok továbbítása, lopott szoftver kereskedelem, cserebere "warezolás";
- olyan hálózati forgalom mennyiséget generálni, amely már túlmutat az egyéni "home" felhasználáson (ez valahol 15 G után van).

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

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (a szerződésszegést az Előfizető nem szünteti meg), a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani az ÁSZF-ben szabályozottak szerint.

## **A Szolgáltató kötelezettségei**

### **Hírközlési titoktartás**

A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli. Az adatvédelmi és

---

titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, a Szolgáltatóval azonos módon terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, illetőleg a tevékenység megszűnése után fennálló időtartamára a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezések az irányadóak.

## **Ügyfélszolgálat eljárási rendje**

### *Az ügyfélszolgálat eljárási rendje*

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

A Szolgáltató a bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 3 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően, indokolt esetben válaszol csak írásban.

Eljárás számlareklamáció esetén. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen biztosítja az Előfizető részére. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összecszerúségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megválaszolásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az Előfizető vitatott díj tartozására hivatkozással felmondani. Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összecszerúségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díj fizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.



A vizsgálat folyamán a következő adatokat gyűjti be a Szolgáltató:

- Volt-e korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

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

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

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

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

A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 1. számú mellékletben megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat munkaidőben élőhangos. A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A lefolytatott vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni írásban az alábbi körülmények valamelyikéről:

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

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen. Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető a szolgáltatóval kötött díjazása szerinti, illetve előre egyeztetett díjszabásnak megfelelő és meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját, a szolgáltatóval kötött díjazása szerinti, illetve előre egyeztetett díjszabásnak megfelelő és meghatározott mértékben felszámítja.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe, vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.



### *Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén*

Együttműködés szükséges elsősorban az átviteli hálózatot üzemeltető szolgáltatóval, illetve az Internet nemzetközi kapcsolatot rendelkezésre bocsátó távközlési szolgáltatóval. E szolgáltatókkal való kapcsolattartás, külön megállapodás alapján történik. Továbbá a jóhiszemű használat szabályait megsértő felhasználók esetén is együttműködünk a többi Internet szolgáltatóval, együtt közösen lépünk fel ennek megszüntetése és az előfizetők védelme érdekében.

## **A díjazás és a számlázás alapelvei**

a szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A szabadáras (Internet) szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. Szolgáltató aktuális árait minden esetben a weboldalán teszi közzé.

### *Előfizetési díjak*

Havi előfizetési díj. Az előfizetési díjat a Szolgáltató havonta előre számlázza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a szolgáltatások igénybevételét. A Szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik. A Szolgáltató saját érdekében is ennek nyilvánosságát biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt.

### *Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai*

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

### *Kedvezmények a hozzáférési díjakban*

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

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

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

---

## 1. sz. Melléklet: Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

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

Központi Ügyfélszolgálat (hétfőtől-péntekig: 9.00-17.00) elérhetőségei:

IT Részleg Kft.

Tel.: +36 70 942 5520

E-mail: [info@it-reszleg.hu](mailto:info@it-reszleg.hu)

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

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

---

## 2. sz. Melléklet: Előfizetői adatvédelem

(Adatvédelmi tájékoztató)

Az IT Részleg Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

Az IT Részleg Kft. elkötelezi magát az Előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

### *A személyes adatok kezelésének jogi háttere*

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről, a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 253/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.