

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 1. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

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

1.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

## 2. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés

2.1. Közzététel

2.2. Értesítés

2.2.1. Általános értesítés

2.2.2. Karbantartásról szóló értesítés

## 3. A szolgáltatás leírása

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

3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

3.3. VPS szolgáltatás

3.4. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások

## 4. Az előfizetői szerződés

4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.2. Szerződéskötés

4.3. Próbaidőszak/pénzvisszafizetés

4.4. Szerződés hatálya

4.5. Rendelkezésre állás / Karbantartás miatti szünetelés

4.6. VIS MAJOR

4.7. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételeiből

4.8. Az előfizetői igények kezelése

4.9. Az előfizetői szerződés módosítása

4.10. Számlázási cím módosítása

4.11. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

4.12. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

4.13. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

4.13.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

4.13.2 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Előfizető szerződésszegése esetén

Előfizető díjtartozása esetén

4.14. Az előfizetői szerződés megszűnése:

## 5. A szerződő felek jogai és kötelezettségeinek

5.1. Az Előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

5.2. A Szolgáltató jogai

5.2.1. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

5.2.2. Az Előfizető kötelezettségei

5.2.3. Díjfizetés

[5.2.4. A jóhiszemű használat szabályai](#)

[5.3. A Szolgáltató kötelezettségei](#)

[5.3.1. Hírközlési titoktartás](#)

[5.3.2. Ügyfélszolgálat \(beleértve a hibabejelentőt\) eljárási rendje](#)

[5.3.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén](#)

[5.3.4. Biztonsági mentés](#)

[6. Díjszabás](#)

[6.1. A díjazás és a számlázás alapelvei](#)

[6.2. Előfizetési díjak](#)

[6.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai](#)

[7. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése](#)

## 1. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

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

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja a Jade-Szoft Kft. által nyújtott virtuális szerver bérlés (VPS) igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeknek, a szerződő Felek jogainak, és kötelezettségeinek meghatározása, a Felek közötti jogviszony szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya, a virtuális szerver szolgáltatás nyújtására terjed ki.

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

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

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

*Előfizető:* az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatóval szerződéses viszonyban áll.

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

Az Általános Szerződési Feltételek a kihirdetés napjától kezdődően érvényesek és hatályosak.

A Jade-Szoft Kft. VPS előfizetői szolgáltatását az Előfizetők számára az Európai Unió területén, adott időponttól kezdve nyújtja.

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

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

## 2. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés

### 2.1. Közzététel

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

<http://www.brokka.hu/>

### 2.2. Értesítés

#### 2.2.1. Általános értesítés

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

b) hírközlési úton elsősorban weboldalán és elektronikus levélben.

## **2.2.2. Karbantartásról szóló értesítés**

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

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

## **3. A szolgáltatás leírása**

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

A szolgáltatás TEÁOR száma:

A Jade-Szoft Kft. által biztosított szolgáltatások listáját a szolgáltató a mindenkori weboldalán hirdeti meg.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevétele módja**

A Jade-Szoft Kft. által nyújtott szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt formai és eljárási szabályok szerint - a műszaki feltételek függvényében - területén Brokka ügyviteli rendszer licencszével rendelkező Előfizetők közül bárki hozzájuthat.

### **3.3. VPS szolgáltatás**

A Jade-Szoft Kft. jelenlegi eszközeivel a Dataneum Budapest XIV. kerületi épületében lévő szerver teremben valósítja meg. Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy az Előfizető kifizesse a Jade-Szoft Kft. ügyfélfiókjában létrehozott számlát. Előfizető vagy költségviselő az esedékes díjat az alábbiak szerint köteles megfizetni a számlán szereplő fizetési határidőig: a Szolgáltató Bankszámlájára történő átutalással, az Előfizető külön igénybejelentése alapján készpénzben vagy a Szolgáltató által esetlegesen elérhetővé tett egyéb fizetési módokon.

Az VPS szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek hiányából eredő kárért a Szolgáltató csak az általa működtetett hálózaton bekövetkezett, érdekkörébe eső hibákért felel.

A Szolgáltatónak nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését jogosult a szerződés létrejöttéig bármikor megtagadni.

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

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

A Jade-Szoft Kft. egyéni igényeknek megfelelően, a virtuális szerver előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az előfizetőinek, valamint az igénylőknek.

A kiegészítő szolgáltatások listáját az SLA tartalmazza.

## 4. Az előfizetői szerződés

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

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

### 4.2. Szerződéskötés

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

Jelszavak, hozzáférési kulcsok kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat, hozzáférési kulcsokat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja
- A Szolgáltató a hozzáférési kulcsokat/jelszavakat átadja az Előfizető számára
- A Szolgáltató felhívja az Ügyfelek figyelmét a telepítéskor arra, 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, 3 (azaz: három) hónapnál nem régebbi cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.
- A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, a 3.3. pontban meghatározott eseteken túl akkor is, ha:
  - A szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani
  - Nem megfelelő konfigurációjú az előfizetői számítógép

### 4.3. Próbaidőszak/pénzvisszafizetés

A Szolgáltatónak a szolgáltatás megvásárlását követően nem áll módjában pénz visszafizetési garanciát biztosítani normálisan működő rendszer esetén. A termékek kapcsán azonban lehetőséget biztosító próbaidőre, amelyet az ügyfélszolgálaton lehet igényelni. Ennek az időtartama megbeszélés szerint történik, általában 3-5 nap. Amennyiben az Előfizető nem él a próbaidő adta lehetőséggel, úgy a Szolgáltató kompatibilitási garanciát nem vállal.

#### 4.4. Szerződés hatálya

Az előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre. A határozott időre kötött szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető. A szerződés mindig a számlában meghatározott időszakra jön létre, ezen időszak lejártá előtt 10 nappal az rendszer létrehozza a számlát. Esetleges lejáratkor kiküldésre kerül egy értesítő, és ez után a rendszer felfüggeszti a szolgáltatást, amennyiben nem érkezett be a számla összege.

#### 4.5. Rendelkezésre állás / Karbantartás miatti szünetelés

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

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, a jelen ÁSZF 2.2.2. pontja szerinti értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 órát nem haladhatja meg.

#### 4.6. VIS MAJOR

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

A keletkező károk minimalizálása érdekében partnereink szervereit külön backup kiszolgálóra mentjük, melyek katasztrófa esetén üzembe állíthatóak.

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

#### 4.7. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és 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 az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISzT) által támogatott hálózathasználati irányelveket, melyek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> lapon meghirdetésre kerültek;
- sérti Jade-Szoft 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.

#### **4.8. Az előfizetői igények kezelése**

Az igénylőnek az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Jade-Szoft Kft-nek, az adatváltozást követő 15 napon belül írásos formában köteles jeleznie (postai, vagy elektronikus úton).

#### **4.9. Az előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés módosítására a felhasználó ügyfélfiókjában van lehetőség, itt tudja az igénybe vett szolgáltatást felfele és lefele (upgrade, downgrade) módosítani. A módosítás mindig a következő díj időszaktól válik használhatóvá, amennyiben a módosított számla kiegyenlítésre kerül. A szerződés módosításának másik módja, írásos formában történhet.

#### **4.10. Számlázási cím módosítása**

Az Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő számlázási címében bekövetkezett változást köteles legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül írásos formában köteles jeleznie (postai, vagy elektronikus úton). Amennyiben ez nem történik meg, a számlát csak az ügyfélfiókban meglévő aktuális adatok alapján tudjuk kiállítani.

#### **4.11. 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 szolgáltatás díjának változása esetén a 7.1. pontban foglalt feltételek fennállása alapján, az abban foglalt korlátozásokkal.

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

Az Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

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

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

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

Ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban, levélben. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

#### 4.13.2 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 az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

##### **Előfizető díjtartozása esetén**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A fizetési póthatáridő 15 nap.

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.

#### 4.14. Az előfizetői szerződés megszűnése:

A határozott idejű szerződés megszűnik:



adatokkal kapcsolatban. Ezen titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, annak időtartamára a külön törvényekben foglalt rendelkezések az irányadóak. A fentiekén túl a felek az egyéni előfizetői szerződésben eltérően rendelkezhetnek.

## **5.2. A Szolgáltató jogai**

### **5.2.1. Az Előfizető forgalmának megfigyelése**

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

### **5.2.2. Az Előfizető kötelezettségei**

Az Előfizető a szerződés tárgyát képező VPS 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 kapcsolatban 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 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.

### **5.2.3. Díjfizetés**

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

#### **Számlázás gyakorisága**

A Szolgáltató a megrendelt időszaknak megfelelően 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 Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

### **A díjkiegyenlítés határideje**

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A Szolgáltató köteles 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. Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a forduló előtt 8 nappal nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

### **5.2.4. A jóhiszemű használat szabályai**

#### **Általános elvek**

Jelen pontban foglalt előfizetői kötelezettségek célja az, hogy a Szolgáltató a többi vétlen Előfizető, illetve más szolgáltatók 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.

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.

#### **Általános magatartási szabályok**

A VPS szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető köteles mind a rendelkezésére bocsátott eszközöket (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;
- szerzői, szomszédos vagy egyéb törvényben meghatározott jogokat sértő anyagok továbbítása, lopott szoftver kereskedelem, cserebere "warezolás";

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 a 4.13.2 pontban szabályozottak szerint.

### **5.3. A Szolgáltató kötelezettségei**

#### **5.3.1. Hírközlési titoktartás**

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

#### **5.3.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) 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 szolgáltatót igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

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

##### **Eljárás számlareklamáció esetén**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megválaszolásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani. Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a

tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán a következő adatokat gyűjti be a Szolgáltató:

- Volt-e korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

Az összes adat birtokában a Szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

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

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

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató munkaidőben telefonon hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton biztosítani köteles.

### **5.3.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén**

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

### **5.3.4. Biztonsági mentés**

A szolgáltató a VPS szerveren elhelyezett fájlokról, adatokról, beállításokról időközönként biztonsági mentést készít, illetve mindent megtesz Ügyfelei adatainak védelme érdekében. A szolgáltató az internet hálózat működéséből adódóan esetleges információveszteségekért, túlterhelésért, és harmadik fél okozta (Isd. 4.6 pont) üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal. A szolgáltató egy esetleges helyreállításért, tartalom visszaállításért plusz költséget számít fel, melynek vissza állításonkénti díja 5000 Ft + ÁFA.

## **6. Díjszabás**

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

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A szabadáras (VPS) szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett szolgáltatások díjától függően határozza meg.

### **6.2. Előfizetési díjak**

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 egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt.

### **6.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai**

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

### **7. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseit, panaszait az 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 a Előfizetőt, a szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén.

Ügyfélszolgálat (hétfőtől-péntekig: 9.00-17.00):

Jade-Szoft Kft.

1125 Budapest, Diós árok 55.

Tel.: +36 30 320 5303

E-mail: [vps@brokka.hu](mailto:vps@brokka.hu)

Megrendelőink a VPS szolgáltatással kapcsolatos igény-, változás- és hiba bejelentéseket a [vps.brokka.hu](http://vps.brokka.hu) oldalon tehetik meg.

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

- A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség
- Gazdasági Versenyhivatal