

# **Általános szerződési és szolgáltatási feltételek 2009.**

Hatályos	2009.04.01.	V 2.00
----------	-------------	--------

---

## TARTALOM

---

<b>PREAMBULUM</b>	<b>4</b>
<b>1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, SZÉKHELYE</b>	<b>4</b>
<b>2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</b>	<b>4</b>
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b>	<b>5</b>
3.1. AZ ELŐFIZETÉSEL TÖRTÉNŐ SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSEK RENDSZERE	5
3.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	5
3.2.1. ELŐFIZETŐI REGISZTRÁCIÓ	5
3.2.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE	6
3.2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	6
3.2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK MEGTAGADÁSA	7
3.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	7
3.4. ÁTÍRÁS	8
3.5. DÍJCSOMAG-MÓDOSÍTÁS	8
3.5.1. DÍJCSOMAG KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE (A DÍJCSOMAG BŐVÍTÉSE)	8
3.6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	8
<b>4. DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS</b>	<b>9</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI FOLYÓSZÁMLA	9
4.1.1. AZ ELŐFIZETŐI FOLYÓSZÁMLA FELTÖLTÉSE	10
4.1.2. JÓVÁÍRÁS A FOLYÓSZÁMLÁN	10
4.1.3. HITELKERET BIZTOSÍTÁSA	10
4.1.3.1. A hitelkeret nagysága, igénylése	11
4.1.3.3. A hitelkeret visszavonása	11
4.2. AZ ELŐFIZETÉSI DÍJAK MEGFIZETÉSE	12
4.2.1. AZ ELŐFIZETÉSI IDŐSZAKOK	12
4.2.1.1. Az előfizetési időszakok lejáratát és a szolgáltatások törlését	12
4.2.2. ÉRTESÍTÉS ELŐFIZETÉSI IDŐSZAKOK LEJÁRATÁRÓL	12
4.2.2.1. Különleges értesítési szabályok domain nevek vonatkozásán	13
4.2.3. ELŐFIZETÉSI IDŐSZAK MEGHOSSZABBÍTÁSA MANUÁLISAN	13
4.2.4. AUTOMATIKUS ELŐFIZETÉSI IDŐSZAK MEGHOSSZABBÍTÁSA FOLYÓSZÁMLÁRÓL	13
4.2.3. SZOLGÁLTATÁSI SZÁMLÁK KIBOCSÁTÁSA	14
4.2.3.1. A kibocsátott számlák ÁFA tartalma	14
<b>5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE</b>	<b>15</b>
<b>6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, ÜGYFÉLKAPCSOLAT</b>	<b>16</b>
6.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA CÍME, ELÉRHETŐSÉGE, NYITVA TARTÁSA	16

<b>6.2. SZOLGÁLTATÓI CAM ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGE</b>	<b>16</b>
<b>6.3. SZERZŐDÖTT PARTNEREK (QHP) ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGE</b>	<b>16</b>
<b>6.4. ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE</b>	<b>17</b>
6.4.1. <i>FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK:</i>	17
<b>6.5. HIBABEJELENTÉS</b>	<b>17</b>
6.5.1. <i>A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE</i>	18
6.5.2. <i>A HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT CÍME, ELÉRHETŐSÉGE:</i>	18
6.5.3. <i>A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK</i>	18
<b>6.6. A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE</b>	<b>19</b>
<b>6.7. HIBÁS TELJESÍTÉS</b>	<b>19</b>
<b>7. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG</b>	<b>20</b>
<b>8. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE</b>	<b>21</b>
<b>9. EGYÉB RENDELKEZÉSEK</b>	<b>21</b>
<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET: DEFINÍCIÓK</b>	<b>22</b>
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET: ÖSSZEFOGLALÓ TERMÉK ÉS SZOLGÁLTATÁS PORTFOLIÓ</b>	<b>23</b>

## Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató valamennyi Szolgáltatási szerződésére vonatkozóan általános feltételrendszer rögzítése, illetve az egyes Szolgáltatások vonatkozásában az előfizetői eljárás-rendszer definiálása.

A jelen ÁSZF-ben foglalt rövidítések és megjelölések meghatározását az 1. számú mellékletben összeállított definíciós lista tartalmazza. Jelen dokumentum a Szolgáltató általi kiadástól, valamint a jelzett hatályossági időponttól lép érvénybe új verziójú dokumentum kiadásáig.

## 1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye

**csn.Systems Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.

Adószám: 12812499-2-41

Cégjegyzékszám: 01-09-704631

## 2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató Magyarországon, az Európai Unió területén, illetve a világ különböző egyéb országaiban Internetes on-line szolgáltatásokat nyújt, beleértve az egyedi internetes azonosítók (domain nevek) regisztrálását, tárhely, e-mail és egyéb tartalomszolgáltatások nyújtását.

Szolgáltató elsődlegesen IntelliHOST márkajelzésű Internetes tartalomszolgáltatását értékesíti a következő témakörökben:

- Domain név regisztráció a hazai és nemzetközi TLD-k és SLD-k alá
- DNS és egyéb a domain nevek műszaki üzemeltetéséhez szükséges szolgáltatások
- E-mail szolgáltatás küldés és fogadás műszaki megvalósítása
- Tárhely szolgáltatás az előfizetők Interneten publikált adatainak közzétételére
- Webhosting szolgáltatás az előfizetők Interneten publikált adatainak közzétételére az előfizetők saját azonosító nevükön (domain néven)
- Internetes megjelenés, honlap és kiszolgáló rendszerek tervezése, fejlesztése
- Internetes reklám és reklámkampányok tervezése, szervezése, bonyolítása

Az egyes szolgáltatási típusok részletes leírása az ÁSZF 2. számú mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyes szolgáltatási típusokon belül szolgáltatási csomagokat, illetve időszakos vagy akciós szolgáltatási csomagokat állítson össze. A szolgáltatási csomagok leírása, valamint díjai a díjtáblázatban találhatóak, azok változásairól a Szolgáltató az Előfizetőket 30 nappal a változás hatálybalépése előtt értesíti.

### **3. Az előfizetői szerződés**

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel Internetes szolgáltatásokat nyújt az Előfizető részére.

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés hatálya során a rendelkezésre állás ideje alatt folyamatosan biztosítja, szükség esetén karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető kijelenti, hogy jelen általános szerződési feltételek rendelkezéseit megismerte és elfogadja, valamint hozzájárul a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott adatai Szolgáltató általi kezeléséhez.

#### **3.1. Az előfizetéssel történő szolgáltatás megrendelések rendszere**

Előfizető Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét adott időtartamra történő szolgáltatási előfizetéssel valósítja meg, melynek során az előfizetett szolgáltatás az előfizetési időtartam alatt használható.

Az egyes szolgáltatások előfizetései az előfizetett időszakok lejáratát megelőzően újabb időtartamra meghosszabbíthatók, vagy megszüntethetők. Tekintettel arra, hogy az előfizetés megkötésekor előfizető az egyes szolgáltatások által választható előfizetési időszakot maga választja ki, ezért az egyes előfizetések azok lejáratára és meghosszabbításának elmaradása esetén automatikusan szünetelnek, majd megszűnnek.

#### **3.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

##### **3.2.1. Előfizetői regisztráció**

Szolgáltató Előfizetőinek kiszolgálását elektronikus nyilvántartások és szolgáltatási rendszerek alapján végzi, melynek alapján nyilvántartja, kezeli és kiszolgálja partnereit.

Szolgáltató írásban vagy elektronikus úton saját kiszolgáló rendszerén regisztrálja Előfizetőit, mely regisztrációs eljárásban az Előfizető nyilatkozik a vonatkozó szolgáltatási feltételek, illetve szabályok elfogadásáról, és megadja Előfizetői adatait.

Amennyiben bármely előfizetői szerződés megkötését nem előzi meg az előfizetői regisztráció, akkor az első előfizetői szerződés létrejöttét kell regisztrációnak tekinteni és Szolgáltató ennek alapján fogja az előfizető elektronikus regisztrációját elvégezni.

### **3.2.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Előfizetői jogviszony előfizetői szerződés megkötésével létesíthető, amely meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit. A felek az egyedi előfizetői szerződést elektronikusan, vagy írásban köthetik meg.

A szerződés jogkövetkezményei a szerződés mindkét fél általi aláírását – elektronikusan megkötött szerződés esetében a szerződés előfizető azonosítást követő jóváhagyását - követően lépnek életbe. Az előfizetői szerződés a megadott helyeken található általános szerződési feltételekből és egyedi előfizetési szerződésből áll, amely tartalmazza az Előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és díját.

### **3.2.3. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

A Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatban az alábbi – az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemeinek minősülő – előfizetői adatokat jogosult megismerni és nyilvántartani előzetes papír alapú vagy elektronikus regisztráció útján:

- Természetes személy Előfizető esetében:
  1. az Előfizető neve, születéskori neve
  2. lakóhelye vagy tartózkodási helye,
  3. anyja neve, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma,
  4. születési helye és ideje.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéb szervezet Előfizető esetében:
  1. az Előfizető cégszerű megnevezése, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma,
  2. székhelye, telephelye,
  3. bankszámlaszám,
  4. adószáma, közösségi adószáma
  5. képviselőjének neve, személyi igazolvány száma vagy útlevélszáma és lakóhelye.
- Mindkét előfizetői kategóriában:
  1. az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak
  2. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
  3. kiegészítő szolgáltatások,
  4. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
  5. az általános szerződési feltételektől való eltérések,

6. szükség szerint értesítési cím
7. intézményi Előfizető esetén a szolgáltatás igénybevételére jogosult személyek neve,
8. lakóhelye vagy tartózkodási helye, anyja neve, születési helye és ideje.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, az előfizetői szerződés érvénytelen, amelyről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

### **3.2.4. Az előfizetői szerződés megkötésének megtagadása**

A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az igénylő korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

### **3.3. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt értesíteni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjait minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben ezt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló tényezők indokolják. Ezek különösen a következők lehetnek: üzemeltetési, működési költségek emelkedése, hálózat műszaki korszerűsítése, jogszabály módosulása.

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban, illetőleg elektronikusan a Szolgáltató IntelliManager rendszerében bejelenteni.

### **3.4. Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli vagy elektronikus kérelme alapján módosítja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Átírás esetén a szerződés módosítását kérelmező Előfizető a hatályos díjszabásban szereplő összegű átírási díj megfizetésére köteles.

Az átírás teljesítésének határideje az átírás kezdeményezésétől számított 60 nap.

Az átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

### **3.5. Díjcsomag-módosítás**

Előfizető kérésére Szolgáltató lehetőséget biztosít a szerződésben meghatározott szolgáltatási díjcsomag módosítására, amennyiben ezt az adott szolgáltatás leírása külön nem tiltja.

Díjcsomag-módosítás végzésekor előfizető elfogadja, hogy az adott előfizetési időszak hátralévő időszakára a díjcsomag különbözet azonnal elszámolásra kerül, viszont alacsonyabb összegű díjcsomag választásakor díj visszatérítés nem történik.

Amennyiben olyan szolgáltatásra jött létre szerződés, melyben foglaltak elvégzése nem folyamatosan vagy szolgáltatás minőségben nem változtathatóan történik, akkor az előfizetési szerződésben foglalt szolgáltatások módosítására nincs lehetőség.

#### **3.5.1. Díjcsomag kiegészítő szolgáltatás megrendelése (a díjcsomag bővítése)**

Abban az esetben ha előfizető már előfizetett egy szolgáltatásra, de azt annak lejáratát előtt bővíteni, illetve új szolgáltatással kiegészíteni kívánja, akkor az csak abban az esetben történhet, ha előfizető a kiegészítő szolgáltatás teljes előfizetési időszakra vonatkozó díját kiegyenlíti a kiegészítő szolgáltatás megrendelésekor.

### **3.6. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az Előfizető az előfizetői szerződést bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A szerződés felmondása azonban az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése



alól, valamint előfizető elfogadja, hogy a már megrendelt és kiegyenlített szolgáltatásokból származóan részére díjvisszatérítés nem jár.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést azonnal – értesítési kötelezettségének teljesítése mellett - felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- c) az Előfizető nem vagy nem határidőben tesz eleget díjfizetési kötelezettségének

A Szolgáltató rendkívüli felmondásra jogosult, ha az Előfizető az előfizetői szerződés vagy az általános szerződési feltételek rendelkezéseit ismételten vagy súlyosan megszegi.

## 4. Díjszabás, díjfizetés

A szolgáltató az egyes szolgáltatási típusok alapulvételével, azok elemeinek felhasználásával képzett szolgáltatási csomagok árát a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezéseinek figyelembevételével szabadon állapítja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjakat külön Díjszabásban rögzíti, amely az általános szerződési feltételek elválaszthatatlan mellékletét képezi. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor egyben tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató üzleti vagy gazdasági megfontolásból jogosult szolgáltatási díjait módosítani.

A Szolgáltató a díjak módosítása esetén köteles a módosítás tényéről és a kialakítandó díjszabásról az Előfizetőt 30 nappal a módosítás hatályba lépése előtt írásban értesíteni. Ha a 30 napos türelmi idő alatt az Előfizető nem él felmondási jogával, úgy a Szolgáltató a módosítás tényét elfogadottnak tekinti.

### 4.1. Az előfizetői folyószámla

Szolgáltató az előfizető regisztrálása után vevői folyószámlát nyit előfizető részére. Előfizető az egyes szolgáltatások ellenértékét előre, a megrendeléskor a vevői folyószámlájáról egyenlítheti ki szolgáltatónak.

Szolgáltató az előfizetői folyószámlát 10 karakterből álló egyedi azonosítóval azonosítja, mely egyben az előfizető egyedi ügyfél azonosítója is. A folyószámla azonosítója XXX-XXXXXX formátumú számokból áll, melynek az első 3 számjegye az ügyfél tömb azonosítója (100-999), míg az utolsó 6 számjegy az ügyfél számla azonosítója (100000-999999).

#### **4.1.1. Az előfizetői folyószámla feltöltése**

Az előfizető saját vevői folyószámláját banki átutalással, készpénzben vagy on-line bankkártyás fizetéssel töltheti fel. A minimális feltölthető összeg 1.000 Ft, az egy tranzakcióval maximálisan feltölthető összeg 100.000 Ft, azonban a vevői folyószámla egyenlege nem haladhatja meg az 500.000 Ft-ot.

Készpénzes feltöltés a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történhet az előfizető folyószámla azonosítójának megadásával. A feltöltött összeg azonnal jóváírásra kerül az előfizető folyószámláján.

Banki átutalással történő folyószámla feltöltésnél az átutalást a Szolgáltató erre a célra fenntartott bankszámlájára kell teljesíteni a közlemény rovatban az ügyfél folyószámla azonosítójának feltüntetésével. A feltöltött összeg legkésőbb az átutalást követő 5. munkanapon kerül jóváírásra.

Az on-line bankkártyás feltöltésnél a feltöltött összeg azonnal jóváírásra kerül az előfizető folyószámlájára. Az on-line bankkártyás feltöltés a Szolgáltató elektronikus vásárlási rendszerében érhető el.

A folyószámla feltöltése során az előfizető elfogadja, hogy a feltöltött egyenlege kizárólag a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások megrendelésének ellenértékének kiegyenlítésére használható fel térbeli vagy időbeli korlátozások nélkül. Előfizető elfogadja, hogy lemond a feltöltött egyenlege visszautalásáról, így feltöltéskor kinyilatkoztatja annak szándékát, hogy a feltöltött egyenlegéből szolgáltatásokat vásárol. Az egyenleg addig marad a folyószámlán, míg annak elköltsége nem történik meg.

#### **4.1.2. Jóváírás a folyószámlán**

Abban az esetben, ha egy szolgáltatás vagy előfizetés megrendelése után harmadik fél bevonása szükséges a szolgáltatás vagy előfizetés teljesítéséhez, illetve a szolgáltatás vagy előfizetés nyújtása bizonyos feltételek teljesüléséhez kötött, és a teljesítés bármely ok miatt megghiúsul (pl. domain nem bejegyezhető), akkor az előzetesen erre beszedett díjat szolgáltató jóváírja előfizető folyószámláján.

A jóváírt összeg ez után új megrendelés feladására, vagy meglévő szolgáltatások meghosszabbítására, bővítésére használható a rendelés és meghosszabbítási szabályok alapján.

#### **4.1.3. Hitelkeret biztosítása**

A Szolgáltató szerződött QHP-k részére hitelkeretet biztosíthat. A hitelkeret nagysága, valamint annak engedélyezése a jelen dokumentumban foglaltaknak megfelelően, de egyedi elbírás szerint történik.

A hitelkeret terhére a QHP-k szolgáltatásokat rendelhetnek meg, előfizetési időszakokat hosszabbíthatnak, illetve minden vonatkozásban azonosan használhatják hitelkeretüket a feltöltött egyenleghez képest.

Amennyiben egy adott előfizetés a hitelkeret terhére történik, akkor a QHP az erről szóló számlát 15 napos határidővel kapja a normál számlázási előírásoknak megfelelően.

#### **4.1.3.1. A hitelkeret nagysága, igénylése**

A QHP megállapodás megkötését, az ehhez szükséges személyi és tárgyi feltételeit a Szolgáltatói CAM ellenőrzi. Az igénylés és megállapodás megkötését, valamint a feltételek teljesülését követően a hitelkeret automatikusan megjelenik a QHP előfizetői számláján.

A QHP minősítés sikeressége esetén a kezdeti hitelkeret nagyságát a Szolgáltató 50.000 Ft-ban, azaz ötvenezer forintban állapítja meg.

#### **4.1.3.2. A hitelkeret automatikus növelése**

Szolgáltató automatikus rendszere az egyes hitelkereteket a forgalmazás arányában automatikusan növelheti. Ennek megfelelően az irányadó alapelv, hogy az eddigi QHP folyószámláról történő vásárlások értékének ötöd része, az előző hitelkeret nagyságának 2 (kettő) szerese, de legfeljebb 500.000 Ft, azaz ötszázezer forint lehet a hitelkeret nagysága.

Ennek megfelelő a hitelkeret nagysága az összes vásárláshoz képest a következő képen alakul:

- 0 – 250.000 Ft összes vásárlási érték között 50.000 Ft hitelkeret
- 250.001 – 500.000 Ft összes vásárlási érték között 100.000 Ft hitelkeret
- 500.001 – 800.000 Ft összes vásárlási érték között 200.000 Ft hitelkeret
- 800.001 – 1.600.000 Ft összes vásárlási érték között 400.000 Ft hitelkeret
- 1.600.001 Ft összes vásárlási érték felett 500.000 Ft hitelkeret.

#### **4.1.3.3. A hitelkeret visszavonása**

A QHP-k működését a Szolgáltatói CAM folyamatosan ellenőrzi. Abban az esetben, ha a CAM hiányosságokat állapít meg a QHP működésében, illetve a QHP tartósan megszegi az erre vonatkozó megállapodásban foglaltakat, akkor a hitelkeret automatikusan visszavonásra kerül, az esetlegesen fennálló tartozás pedig azonnal és egy összegben válik esedékessé.

Szintén azonnali hatállyal visszavonásra kerül a hitelkeret, ha a QHP a neki kiállított számlákat a lejáratot követő legkésőbb 5. napig nem egyenlítette ki a Szolgáltató részére.

Amennyiben egy QHP részére a hitelkeret visszavonásra kerül, akkor annak újbóli engedélyezése csak legalább a visszavont hitelkeret nagyságával megegyező mértékű forgalmazás kétszeresének elérése mellett történhet.

## **4.2. Az előfizetési díjak megfizetése**

Az előfizetési díjak megfizetése előre, az előfizetési periódus vagy szolgáltatás igénybevétel előtt történik. Az előfizetési díjakat előfizető kizárólag saját vevői folyószámlájáról fizetheti meg.

Az előfizetési díjak megfizetése egy adott szolgáltatás lejáratá előtti vagy esetlegesen lejárat utáni meghosszabbítására vonatkozóan manuálisan (az előfizető kérésére) vagy előzetes elektronikus nyilatkozattételt követően automatikusan történhet.

### **4.2.1. Az előfizetési időszakok**

A szolgáltatás megrendelésekor előfizető az adott szolgáltatást adott időpontig egyenlíti ki előfizetői folyószámlájáról. A kiegyenlített időtartam a szolgáltatás előfizetési időszaka.

Az előfizetési időszak lejáratá előtti és után történő meghosszabbítás esetén az új előfizetési időszak, a lejáratí idő meghosszabbítása az előfizetési szabályok szerint meghosszabbított időszakkal.

#### **4.1.1.1. Az előfizetési időszakok lejáratá és a szolgáltatások törlése**

Előfizető elfogadja, hogy az előfizetési időszak lejáratá után nem feltétlenül biztosítja a szolgáltatás meghosszabbításának lehetőségét, ilyen esetben új megrendelés feladásával történhet a szolgáltatás meghosszabbítása.

Amennyiben az egyes szolgáltatási leírások másként nem rendelkeznek, az egyes előfizetési időszakok lejáratát követő 60. napig van lehetőség annak meghosszabbítására – ebben az esetben a lejáratot követően a meghosszabbítás időpontjáig a lejárt szolgáltatások felfüggesztésre kerülnek.

Az egyes előfizetési időszakok lejáratát követő 61. napon a meg nem hosszabbított szolgáltatások törlődnek, az előfizetési szerződés ilyenkor Szolgáltatói oldalról felmondottnak minősül.

### **4.2.2. Értesítés előfizetési időszakok lejáratáról**

A Szolgáltató az előfizetőt elektronikus e-mailben, valamint az IntelliManagerben értesíti a lejáráó szolgáltatásokról. Az értesítéseket az elküldéstől számított 5 órán belül kell kézbesítettnek tekinteni.

Az első értesítés a szolgáltatás lejárátát megelőző 30. napon (domain nevek esetében 120. napon) történik, a második a lejárátot megelőző 5. napon. Az értesítések csak abban az esetben kerül e-mail útján kiküldésre, ha előfizető annak kiküldését nem korlátozza a Szolgáltató IntelliManager rendszerében, illetve előfizető megfelelően és helyesen rendelkezésre bocsátotta e-mail címét.

Az első és második értesítés abban az esetben is elküldésre kerül, ha az előfizető azt korlátozta, de be van kapcsolva az automatikus előfizetési időszak meghosszabbítása folyószámláról szolgáltatás, de a folyószámla egyenlege nem teszi lehetővé a lejáró szolgáltatások meghosszabbítását.

#### **4.2.2.1. Különleges értesítési szabályok domain nevekre vonatkozóan**

Domain név delegálási előfizetések esetén az értesítés a normál rendszer szerint működik, viszont az első értesítés a domain név lejárátát megelőző 120. napon, a második a 90., a harmadik a 60., a negyedik pedig a 45. napon történik.

A domain név delegálási előfizetések esetén értesítés minden alkalommal történik, még akkor is, ha ezeket az előfizető letiltotta.

#### **4.2.3. Előfizetési időszak meghosszabbítása manuálisan**

Az előfizető a Szolgáltató IntelliManager rendszerében azonosítást követően manuálisan meghosszabbíthatja lejáró vagy lejárt előfizetéseit vevő folyószámlájának terhére.

Az előfizetési időszak meghosszabbítását előfizető határozhatja meg, azaz megjelölheti a hosszabbítási időszak nagyságát az érvényes díjszabás alapján. Előfizető kizárólag olyan hosszabbítási időszakot választhat, melyet az adott szolgáltatás hirdeteménye engedélyez.

#### **4.2.4. Automatikus előfizetési időszak meghosszabbítása folyószámláról**

Szolgáltató IntelliManager rendszere valamennyi lejáró domain/szolgáltatás fordulónapját megelőző 30. napon proforma számlát bocsát ki előfizető részére a domain/szolgáltatás meghosszabbítására. A számla előállítás, valamint kezelése a 4.2.3. pontban körülírtaknak megfelelően történik.

Az IntelliManager rendszer a hosszabbítási időszak alapjának előfizető megrendelését veszi, így az automatikus meghosszabbítás is hasonló időszakra vonatkozóan készül el.

Abban az esetben, ha az előfizető rendelkezik a folyószámláján a megfelelő előlegként befizetett fedezettel, akkor a számla kiegyenlítése (illetve az érintett szolgáltatások meghosszabbítása) azonnal megtörténik.

### **4.2.3. Szolgáltatási számlák kibocsátása**

Az egyes szolgáltatások megrendelését követően, valamint a meghosszabbítási esedékességet (szolgáltatás fordulónap) megelőző 30. napon szolgáltató automatikusan proforma számlát állít ki előfizető részére, melyet e-mailben küld el előfizetőnek.

Amennyiben előfizető rendelkezik a folyószámláján megfelelő fedezettel a számla kiegyenlítésére, akkor a kiegyenlítés automatikusan megtörténik, ellenkező esetben az előfizetőnek 15 napja van a számla kiegyenlítésére.

Amikor egy proforma számla maradéktalanul kiegyenlítésre került, akkor szolgáltató zárt számítógépes rendszere e-mailben megküldi a végleges számlát előfizető részére. A végleges számla sorszáma eltér a proforma számla sorszámától, ez biztosítja szolgáltató számára a végleges számlák sorfolytonos számozását.

Előfizető a szolgáltatások igénybevételéről elektronikus úton (e-mailben) PDF formátumban kap számlát. Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere megfelel a 24/1995. (XI. 22.) PM rendelet, a 2000. évi C. (számviteli) törvény, valamint a 2007. évi CXXVII. (új ÁFA) törvény vonatkozó szabályainak, illetve a kiállított számla a 2000. C. törvény 167. § (4) alapján aláírás nélkül is hiteles. Előfizető elfogadja, hogy az elektronikus úton hozzá eljuttatott számla nem elektronikus számla, az általa kinyomtatható, azt Szolgáltató postai vagy egyéb úton hozzá nem juttatja el. Amennyiben erre előfizető mégis igényt tart, akkor külön díjazás ellenében ezt kérheti szolgáltatótól.

Szolgáltató kijelenti, előfizető pedig elfogadja, hogy a jelen pont szerinti számlázási módszer adaptálásával szolgáltató saját döntése alapján jogosult az Eat. szerinti elektronikus számlát is kibocsátani.

#### **4.2.3.1. A kibocsátott számlák ÁFA tartalma**

Az EU területén belül lakó minden magán és azon céges előfizetők, akik a Magyar Köztársaság területén rendelkeznek székhellyel, a kibocsátott számlák nettó értékén felül előre felszámított 20% ÁFA tartalmú számlát kapnak. Az ÁFÁ-t a szolgáltató az érvényes magyar jogszabályok alapján számolja el.

Azon céges előfizetők, akiknek székhelye az Európai Unión belül, de nem Magyarországon van, és rendelkeznek érvényes közösségi adószámmal, valamint azon magán és céges előfizetők, akiknek lakhelye / székhelye az Európai Unión kívül van a számlát „áfa hatályán kívüli” megjegyzéssel és általános forgalmi adó felszámítása nélkül kapják.

## 5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 2. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke a teljes rendszer üzemidejére vonatkoztatva. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés:

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset),
- súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás történt, illetve
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Szolgáltató a rendelkezésre állás havi átlagos értékét a mért adatok alapján havonta meghatározza, és azt minden hónap 10. napjáig az előző hónapra vonatkozóan az előfizetők számára [www.csn.hu](http://www.csn.hu) honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásainak nyújtásánál, amennyiben az adott szolgáltatás leírása ezt másként nem definiálja a következő rendelkezésre állási értékeket garانتálja:

- |                                     |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|
| • Garantált üzemidő:                | 99,9%                 |
| • Maximális tervszerű leállás:      | 1 nap / év (összesen) |
| • Redundáns, védett áramellátás:    | 100%                  |
| • Redundáns klimatizálás:           | 100%                  |
| • Round Trip Times (BIX):           | max. 10 ms            |
| • Round Trip Times (Európa):        | max. 80 ms            |
| • Round Trip Times (Transzatlanti): | max. 120 ms           |
| • Maximális csomagvesztés:          | 0,1%                  |

## 6. Ügyfélszolgálat, ügyfélkapcsolat

A szolgáltatás nyújtásának időtartama alatt a Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot fenntartani. Az ügyfélszolgálat feladata az Előfizető tájékoztatása, műszaki és adminisztrációs támogatása, valamint az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.

Az ügyfelek kapcsolattartását az ügyfélszolgálat vonatkozásában a Központi Előfizetői Számlakezelők (CAM, Central Account Manager), míg szerződött partnereinknél a Minősített Hosting Felelősök (QHP, Qualified Hosting Professional) látják el.

Az előfizetők saját azonosítójuk és jelszavuk birtokában fordulhatnak on-line ügyintézési szolgáltatásunkhoz (IntelliManager), vagy az őket kezelő QHP, illetve CAM kapcsolataikhoz is. Mind az IntelliManager önkiszolgáló rendszerben, mind a QHP vagy CAM kapcsolatok az ügyintézés csak akkor tudják elvégezni, ha az előfizető folyószámla azonosítójával és jelszavával azonosította magát.

### 6.1. Az Ügyfélszolgálati Iroda címe, elérhetősége, nyitva tartása

Cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.

Telefon: (06-1) 474 8318

Telefax: (06-1) 577 7398

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

Web: [www.csn.hu](http://www.csn.hu) és [imanager.csn.hu](http://imanager.csn.hu)

Nyitva tartás: munkanapokon 10.00 – 16.00

Az Ügyfélszolgálati Iroda elérhetőségének megváltozásáról a Szolgáltató előzetesen írásban értesíti az Előfizetőt.

### 6.2. Szolgáltatói CAM ügyintézési lehetősége

Az előfizetők az ügyfélszolgálati időben és telefonszámon vagy e-mailben bármikor fordulhatnak a Szolgáltató CAM ügyintézőjéhez, aki az előfizető azonosítását követően segítséget nyújt a megrendelések, illetve egyéb ügyintézések megtételéhez.

### 6.3. Szerződött partnerek (QHP) ügyintézési lehetősége

Az előfizetők problémáikkal vagy megrendeléseikkel szintén fordulhatnak szerződött partnereinkhez is, akkor, ha az adott partner hozzárendelésre került a QHP számlájához.

Ez azt jelenti, hogy a szerződött partnerek kizárólag akkor kezelhetik az előfizetők számláját, ha a) erre az előfizető a regisztráció során feljogosította őket, vagy b) az



előfizetési időszakban bármikor a CAM az előfizető kérésére hozzárendelte az előfizetői számlát egy QHP számlához.

#### **6.4. Előfizetői bejelentések, panaszok intézése**

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban bejelentéssel vagy panasszal elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező bejelentéseket és panaszokat a beérkezéstől számított 3 munkanapon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja.

A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

Amennyiben a bejelentés vagy panasz Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 3 napon belül a Szolgáltató a bejelentés vagy panasz tárgyát képező ügyet nem vizsgálja ki, illetve a bejelentés vagy panasz jogosságát vitatja vagy az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén az Előfizető jogainak védelme érdekében az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat. Az Előfizető – előzőektől függetlenül – követelését bíróság előtt is érvényesítheti.

##### **6.4.1. Fogyasztóvédelmi felügyelőségek:**

Budapest Főváros KH Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6.

1364 Budapest, Pf. 234.

Tel: 4594-917

Közp.: 459-4800

Fax: 459-4870

bpfogyved@felugyeloseg.datanet.hu

#### **6.5. Hibabejelentés**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek mellett.

A Szolgáltató a szolgáltatás folyamatos rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a hét 5 munkanapján hétfőtől péntekig 12 óras készenléti hibabejelentő

szolgálatot működtet (8:00 – 20:00), melyet az Előfizetők az ügyfélszolgálat telefonszámán érhetnek el.

### **6.5.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

Hibabejelentés személyesen, elektronikus levélben vagy távbeszélő útján történhet. Távbeszélő útján történő hibabejelentés esetén az Előfizető köteles ügyfélkódjával és a hozzá tartozó titkos azonosítóval vagy személyes adatainak megadásával azonosítani magát.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére a szolgáltatás használhatóságának csökkenésével azonos mértékű díjcsökkentést nyújt.

### **6.5.2. A hibabejelentő szolgálat címe, elérhetősége:**

Cím: 1146 Budapest, Hungária krt. 166.

Telefon: (06-1) 474 8318

Telefax: (06-1) 577 7398

E-mail: operator@csn.hu

A hibabejelentő szolgálat elérhetőségének megváltozásáról a Szolgáltató előzetesen írásban értesíti az Előfizetőt.

### **6.5.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

## **6.6. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

Amennyiben a Szolgáltató a szabályszerűen bejelentett és a hibaelhárító eljárás alapján valószínűsített hibát határidőre nem javítja ki, a hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig kötbér fizetésére köteles. 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 díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosításáért. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak, ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan az előfizető vagy az előfizető szolgáltatásához kapcsolódó harmadik fél vagy felek Internet hálózatában keletkező hiba vagy kimaradás.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá, ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető a fenti kötelezettségét nem vagy csak késedelmesen teljesíti.

## **6.7. Hibás teljesítés**

A Szolgáltató a neki felróhatóan bekövetkező késedelmes vagy hibás teljesítés esetén a fent említetteken túl köteles a szolgáltatási díj arányos mértékű csökkentésére.

Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, panaszával az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez, illetve bírósághoz fordulhat.

Az előfizetői szerződésből eredő igény 1 év alatt évül el.

Egyik fél sem felel a szerződéses kötelezettsége miatt azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény által feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## 7. Adatkezelés, adatbiztonság

Az Előfizető és a Szolgáltató együttesen eljárva kötelesek gondoskodni az adatok biztonságáról, kötelesek továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az adatokat védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Előfizető általa kezelt adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. A Szolgáltató köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást. Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt a törvény lehetővé teszi. A Szolgáltató köteles az Előfizetővel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. Az Előfizető jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az Előfizető jogellenes vagy szerződésszegő magatartásából származott.

Az Internetes szolgáltatás keretében továbbított adatok tartalmáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybe vételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Az Előfizetőt terheli mindennemű ebből eredő kár megtérítése.

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett jelszót harmadik személy részére ki nem adhatja, így védve saját és a Szolgáltató adatait. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történt.

A szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott információkat, tényeket, adatokat a felek mindenkor kötelesek bizalmasan kezelni, azt harmadik személyek részére csak a jogosult írásbeli hozzájárulása esetén adhatják át, illetve tehetik hozzáférhetővé.

A Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok rendelkezésre bocsátását kérheti az Előfizetőtől és az adatokat kizárólag a szolgáltatás, illetve az előfizetői szerződés teljesítése érdekében tarthatja nyilván, kezelheti és használhatja fel.

Az adatok megőrzésének ideje egy év.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítani kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen

megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató, illetve a jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéb szervezet Előfizető alkalmazottjára, tagjára és megbízottjára is kiterjed. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságos kezeléséről, így köteles megtenni minden olyan intézkedést, mely a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, valamint egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükséges.

## **8. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

Jelen általános szerződési feltételek hozzáférhetők a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és WEB lapján ([www.csn.hu](http://www.csn.hu) és/vagy [imanager.csn.hu](http://imanager.csn.hu)).

## **9. Egyéb rendelkezések**

A Szolgáltató egyes szolgáltatásainak nyújtását (pl. domain név delegálás) harmadik fél bevonásával és az arra vonatkozó szabályok betartásával nyújtja. Ennek alapján előfizető elfogadja, hogy jelen feltételeken kívül Szolgáltató tájékoztatása mellett köteles az előfizetői szerződés fennállása alatt ezen szabályok betartására is.

Abban az esetben, ha előfizető nem a saját nevében vagy nem saját részére rendeli meg, igényli vagy kérelmezi az egyes szolgáltatásokat, akkor Szolgáltató ezt a későbbiekben úgy tekinti, hogy előfizető rendelkezik a megbízó erre vonatkozó engedélyével és előfizető saját viszonteladójaként jár el. Minden ezzel kapcsolatos későbbi jogvita esetére Szolgáltató kiköti saját felelősség mentességét.

A felek szerződéses kapcsolatuk folytán felmerülő vitás kérdéseiket mindenkor megkísérlik békés úton rendezni, jogvitáik eldöntésére kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti, illetve a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

A jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyv, valamint a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

## 1. számú melléklet: definíciók

**Domain, domain név:** Alfabetikus karakterekből álló műszaki azonosító, amelyet elsősorban a könnyebb megjegyezhetősége miatt az internetes kommunikációhoz nélkülözhetetlen Internet címek helyett használnak. Az ékezetes (vagy nemzetközi terminológiával IDN) domain nevek a név szerverekben kódolt formában tárolódnak, míg felhasználói szinten általában kódolatlan formában jelennek meg, ezért ha külön nincs jelölve, akkor domain név alatt a kódolatlan forma értendő.

**IntelliHOST:** Szolgáltató Internetes szolgáltatás portfóliójának elnevezése. A szolgáltatások a díjszabás és a jelen feltételek szerint nyújtható.

**IntelliManager:** Szolgáltató on-line önkiszolgáló ügyfélszolgálat, melyen az előfizetők információkat jeleníthetnek meg folyószámlájukról, feltölthetik egyenlegüket, valamint szolgáltatások rendelhetnek meg és műszakilag beállíthatják azokat.

**Előfizető / ügyfél:** Jelen ÁSZF szerint az a magán vagy céges előfizető, aki Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban áll, és amely a szolgáltatási díjakat az előfizetett szolgáltatásért kiegyenlíti Szolgáltató felé.

**Előfizetői regisztráció:** Az egyes előfizetői szerződések megkötése előtt a Szolgáltató regisztrálja előfizetőit, mely során megnyitja részükre az előfizetői folyószámlát és létrehozza az azonosításhoz szükséges azonosítókat és kódokat. A regisztráció elektronikusan vagy írásban történhet.

**Előfizetői számla, folyószámla:** egyedileg azonosított vevői folyószámla, melyről az előfizetők a különböző előfizetett szolgáltatások ellenértékét kiegyenlíthetik. Minden ügyfél rendelkezik saját folyószámlával, melynek száma, illetve jelszava szolgál az ügyfelek egyedi azonosítására.

**CAM:** Central Account Manager, Szolgáltató alkalmazásában álló, vagy szerződéssel rendelkező személy vagy szervezet, aki jogosult az előfizetői számlák legfelsőbb szintű kezelésére, valamint a kapcsolattartásra az ügyfelek és a Szolgáltató között. A CAM látja el többek között a kapcsolattartást a Szolgáltató és a QHP-k között.

**QHP:** Qualified Hosting Partner, regisztrált ügyfél, aki teljesítette a QHP megfelelőség feltételeit, alkalmazottai közül legalább egy sikeres vizsgát tett a Szolgáltató által kiadott szabályzat szerint, illetve megkötötte Szolgáltatóval az erre vonatkozó egyedi szerződést. A QHP-k saját ügyfeleiknek is nyújthatnak segítséget a folyószámlájuk kezelésében, de saját számlájukon is tehetnek ügyfél megrendeléseket. Kizárólag QHP minősített ügyfelek kaphatnak automatikusan hitelkeretet Szolgáltatótól.

**Előfizetés:** az előfizetés egy adott szolgáltatás megrendelése, mely egy adott időpontig történő szolgáltatás igénybevételét jelenti. Előfizetésnek számít minden olyan szolgáltatás megrendelése, melyet Szolgáltató IntelliHOST szolgáltatási portfóliójában előfizetésre kínál.

**Előfizetési időszak:** Az előfizetési időszak egy előfizetett szolgáltatás megrendelésétől vagy meghosszabbításától kezdődően a pénzügyi rendezettség időpontjáig terjedő szolgáltatási időszak.

**Hitelkeret:** Szerződött QHP partnerek részére a Szolgáltató meghatározott mértékű hitelkeretet engedélyezhet. Ennek alapján az előfizetési díjakat a hitelkeret mértékéig az előfizetőnek nem kell előre feltöltenie folyószámlájára, hanem a hitelkeret terhére is tehet megrendeléseket. Ilyen esetben a hitelkeretből vásárolt szolgáltatások ellenértékét a partnernek számla alapján kell utólag megfizetnie.

**2. számú melléklet: összefoglaló termék és szolgáltatás portfólió**

<b>IntelliHOST (hoszting szolgáltatások)</b>		
<b>Domain és DNS szolgáltatások</b>		
<b>TERMÉK AZONOSÍTÓ</b>	<b>TERMÉK MEGNEVEZÉSE</b>	<b>ÁR*</b>
DOM-REG-HUN-2YR	.HU domain regisztráció - 2 évre	4 000 Ft
DOM-REG-HUN-3YR	.HU domain regisztráció - 3 évre	5 400 Ft
DOM-REG-HUN-4YR	.HU domain regisztráció - 4 évre	6 500 Ft
DOM-REG-HUN-5YR	.HU domain regisztráció - 5 évre	7 500 Ft
DOM-REG-HUN-10YR	.HU domain regisztráció - 10 évre	12 500 Ft
DOM-REG-INT1-1YR	Nemzetközi domain regisztráció I. kat. - 1 évre	4 900 Ft
DOM-REG-INT1-2YR	Nemzetközi domain regisztráció I. kat. - 2 évre	8 820 Ft
DOM-REG-INT1-5YR	Nemzetközi domain regisztráció I. kat. - 5 évre	17 150 Ft
DOM-REG-INT2-1YR	Nemzetközi domain regisztráció II. kat. - 1 évre	10 900 Ft
DOM-REG-INT2-2YR	Nemzetközi domain regisztráció II. kat. - 2 évre	19 620 Ft
DOM-REG-INT2-5YR	Nemzetközi domain regisztráció II. kat. - 5 évre	38 150 Ft
DOM-REG-INT3-1YR	Nemzetközi domain regisztráció III. kat. - 1 évre	16 900 Ft
DOM-REG-INT3-2YR	Nemzetközi domain regisztráció III. kat. - 2 évre	30 420 Ft
DOM-REG-INT3-5YR	Nemzetközi domain regisztráció III. kat. - 5 évre	59 150 Ft
DOM-TRANS-HUN	Domain átkérési díj .HU domainhez	1 200 Ft
DOM-CHG-DATA	Domain adatmódosítási díj	250 Ft
DOM-JUR-HUN	Tanácsadó testület eljárási díja .HU domainhez	50 000 Ft
DOM-REG-EXT-PRIVATE	Privát regisztráció domain regisztrációhoz	2 500 Ft
DOM-REN-HUN-1YR	.HU domain hosszabbítási díj - 1 évre	1 600 Ft
DOM-REN-HUN-2YR	.HU domain hosszabbítási díj - 2 évre	2 950 Ft
DOM-REN-HUN-3YR	.HU domain hosszabbítási díj - 3 évre	4 400 Ft
DOM-REN-HUN-5YR	.HU domain hosszabbítási díj - 5 évre	7 200 Ft
DOM-REN-HUN-10YR	.HU domain hosszabbítási díj - 10 évre	12 800 Ft
DNS-PRI-BASE	DNS szolgáltatási alapidíj	400 Ft
DNS-PRI-RECORD	DNS szolgáltatási rekord díj	100 Ft
DNS-PRI-ASTERIX	DNS szolgáltatási * rekord díj	1 000 Ft
DNS-SECONDARY	Másodlagos DNS szolgáltatási díj	150 Ft

E-mail szolgáltatások		
TERMÉK AZONOSÍTÓ	TERMÉK MEGNEVEZÉSE	ÁR*
EMAIL-BASE	E-mail szolgáltatási alapidj (/domain)	500 Ft
EMAIL-POBOX	E-mail postafiók	50 Ft
EMAIL-SMTP-AUTH	SMTP azonosított küldés	800 Ft
EMAIL-UNCONF-ADDR	Konfigurálatlan címek továbbítása	500 Ft
EMAIL-MAIL-LIST	Levelező lista	800 Ft

Tárhely és webhoszting szolgáltatások		
TERMÉK AZONOSÍTÓ	TERMÉK MEGNEVEZÉSE	ÁR*
SPACE-FTP-100	FTP tárhely - 100 MB	600 Ft
SPACE-FTP-500	FTP tárhely - 500 MB	1 000 Ft
SPACE-FTP-1000	FTP tárhely - 1000 MB	1 800 Ft
SPACE-FTP-2000	FTP tárhely - 2000 MB	2 500 Ft
SPACE-FTP-5000	FTP tárhely - 5000 MB	4 500 Ft
WEBHOST-BASE-NORMAL	Webhoszting FTP tárhelyhez	500 Ft
WEBHOST-BASE-SECURE	Biztonságos webhoszting FTP tárhelyhez	1 000 Ft
WEBHOST-EXT-ALIAS	Kiegészítő alias hostok webhosztinghoz	250 Ft
WEBHOST-EXT-SHTML	SHTML használat webhosztinghoz	250 Ft
WEBHOST-EXT-CGI	CGI használat webhosztinghoz	450 Ft
WEBHOST-EXT-PHP	PHP használat webhosztinghoz	450 Ft
WEBHOST-EXT-STAT	Intelligens statisztika wehosztinghoz	250 Ft
WEBHOST-EXT-CRON	Időzítéses script futtatás webhosztinghoz	250 Ft
WEBHOST-EXT-HTPW	Jelszavas file védelem webhosztinghoz	250 Ft
WEBHOST-EXT-SBR_BASIC	Sitebuilder BASIC (statikus honlap készítő)	0 Ft
WEBHOST-EXT-SBR_PREMIUM	Sitebuilder PREMIUM (dinamikus honlap készítő)	800 Ft
DBASE-MYSQL	MySQL adatbázis használat	1 000 Ft
DBASE-PGSQL	PostgreSQL adatbázis használat	1 000 Ft
DBASE-ORACLE	Oracle adatbázis használat	2 000 Ft
DBASE-MSPACE	Adatbázis kapacitás bővítés (1GB)	800 Ft



Tárhely és webhosting szolgáltatás CSOMAGOK		
TERMÉK AZONOSÍTÓ	TERMÉK MEGNEVEZÉSE	ÁR*
PACKAGE-DEFAULT-1YR	Domain csomag, műszaki megfelelőséghez	0 Ft
PACKAGE-MAILER-1YR	Levelező csomag - éves díjfizetéssel	9 900 Ft
PACKAGE-REDIRECT-1YR	WWW átirányítás csomag – éves díjfizetéssel	5 900 Ft
PACKAGE-REDIRECTPLUS-1YR	Web és e-mail átirányítás csomag – éves díjfizetés	9 900 Ft
PACKAGE-STANDARD-1YR	Standard csomag - éves díjfizetéssel	14 900 Ft
PACKAGE-MEDIUM-1YR	Medium csomag - éves díjfizetéssel	28 900 Ft
PACKAGE-HIGH-1YR	High csomag - éves díjfizetéssel	79 000 Ft

*\*A megjelölt díjak nettó árak, így nem tartalmazzák az ÁFÁ-t*