

Sybell Informatika Kft.

Általános Szerződési Feltételek

Tartalom

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI 4
1.1 ÁLTALÁNOS ADATOK **4**
2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, RENDSZERE, ÉS HATÁLYA 4
2.2 AZ ÁSZF RENDSZERE **4**
2.3 AZ ÁSZF SZEMÉLYI HATÁLYA **5**
2.4 AZ ÁSZF TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA **5**
2.5 A SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETI KORLÁTAI **5**
3. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 5
3.1 ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGHATÁROZÁSA **5**
3.2 A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA **5**
4. AZ IGÉNYBEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI 6
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE 7
5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI **8**
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA 9
7. SZOLGÁLTATÁS ILLETVE AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY SZÜNETELTETÉSE 9
7.1 SZÜNETELTETÉS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT OKBÓL **9**

7.2 SZÜNETELTETÉS AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE 10
8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA 10
8.2 KORLÁTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ OLDALÁN FENNÁLLÓ OK MIATT 11
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA 13
9.1 A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA 13
9.2 VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN, AZOK KEZELÉSÉBEN 14
9.3 DÍJCSOMAG VÁLTÁS 14
9.4 ÁTRUHÁZÁS 14
10. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE 15
10.1 A MEGSZŰNÉS ESETEI 15
10.2 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL 15
10.3 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL 10.3.1 15
10.4 A FELEKNEK A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI ... 17
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI 18
11.1 ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM 18
11.2 BETEKINTÉSI JOG 19
11.3 A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE 19
12. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI 19
12.2 DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS 20
13. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI 22
13.1 AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA 22
13.2 AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK MEGFIGYELÉSE 22
14. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI 22
14.1 MINŐSÉGGEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI 22
14.2 TITOKTARTÁS 23
14.3 INFORMÁCIÓBIZTONSÁG 23
15. HIBAELHÁRÍTÁS 24
16. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE 25
17. AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉS 26
18. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉS 26
18.1 A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE 26
18.2 HATÓSÁGOK ELÉRHETŐSÉGEI 27
18.3 KIZÁRÓLAGOS ILLETÉKESSÉG 27
18.4 A HIBÁS TELJESÍTÉS 27
19. VIS MAIOR 27

20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZZÉTÉTELE 28
21. ZÁRÓ RENDELKEZÉS 29
1. Melléklet: Szolgáltatások leírása, feltételei és díjai 30
1.2 Dedikált szerver bérlés **30**
1.3 Virtuális szerver bérlési szolgáltatás (VPS) (rendszergazda szolgáltatás nélkül) **31**
1.4 Menedzselt Virtuális szerver bérlés (rendszermérnöki szolgáltatással és webhosting kezelő rendszerrel.) **32**
1.5 Microsoft SPLA szoftverek bérlése **33**
1.7 Supercloud felhőtárhely – Fájl tárolás és szinkronizációs szolgáltatás **34**
1.8 Webtárhely, - cPanel (Linux) **34**
1.8.1 Szolgáltatás leírása 34
1.8.2 Szolgáltató jogai és kötelezettségei 35
1.8.3 Az Előfizető jogai és kötelezettségei 38
1.9 Domain szolgáltatás **41**
1.10 Weboldal karbantartás **42**
1.10.1 A szolgáltatás csomagjai 42
1.10.2 Weboldal audit és a szolgáltatás megkezdése 43
1.10.3 Frissítések telepítése 43
1.10.4 Biztonsági mentés (adatmentés) 44
1.10.5 Felügyelet és monitorozás 44
1.10.6 Biztonság, védelem és sebességoptimalizálás 44
1.10.7 Automatizált tesztelés 45
1.10.8 WooCommerce-specifikus szolgáltatások 45
1.10.9 Prémium bővítmény-licencek 46
1.10.10 Havi jelentés és fejlesztői időkeret 46
1.10.11 Hibabejelentés, támogatás és reakcióidő 47
1.10.12 A szolgáltatás körébe nem tartozó munkák 47
1.10.13 Az Előfizető jogai és kötelezettségei 47
1.10.14 Díjazás, a szerződés időtartama 48
2. Melléklet: A hibabejelentés 49
2.1 A hibabejelentés módja **49**
2.2 A hibabejelentés tartalma **49**
2.3 Hibaelhárítási mechanizmus és reakcióidő **49**
2.4 Felelősségi szabályok **50**
3. Melléklet: Etikai Kódex 52
4. Melléklet: Egyéb díjak 54

5. Melléklet: Szolgáltatásminőségi mutatók 55
6. Melléklet: Adatfeldolgozói szerződés 58

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

1.1 ÁLTALÁNOS ADATOK

A Szolgáltató neve: Sybell Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített neve: Sybell Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató székhelye: 1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet.

A Szolgáltató levelezési címe: 1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet.

Az Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet.

- telefonszáma: +36 1 707 6726

- elektronikus levélcíme: hello@sybell.hu

Telefonos hibabejelentés 8-22h: +36 1 707 6726

Személyes ügyfélszolgálat: 1138 Budapest, Tomori u. 34. 2. emelet.

Nyitvatartás: a hét minden munkanapján 08:00-tól 16:30-ig,

Technikai ügyfélszolgálat elérhetősége

A hét minden napján 08:00-tól 22:00-ig

Telefon: +36 1 707 6726

E-mail: hello@sybell.hu

Weboldalak és online ügyfélszolgálat:
https://sybell.hu, https://center.sybell.hu

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos dokumentációk és leírások: https://tudasbazis.sybell.hu

A Szolgáltató társasági formája: Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszáma: 01-09-293034

A Szolgáltató adószáma: 25859502-2-41

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, RENDSZERE, ÉS HATÁLYA

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

2.2 AZ ÁSZF RENDSZERE

2.2.1

Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Előfizetői Szerződés szövege az irányadó. A Felek az Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték, és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF-ben foglaltakat is.

2.2.2
A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások listáját az 1. számú melléklet tartalmazza.

2.2.3
Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadók.

2.3 AZ ÁSZF SZEMÉLYI HATÁLYA

2.3.1
Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az 1. számú mellékletben megtalálható szolgáltatások igénybevétele céljából jogviszonyba kerülő valamennyi Szerződő Félre (Igénylőre, Előfizetőre).

2.3.2
A Szerződő Fél lehet az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.4 AZ ÁSZF TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA

2.4.1
Jelen ÁSZF a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi ideje alatt, visszavonásig érvényes.

2.4.2
Jelen ÁSZF területi hatálya, a szolgáltatás nyújtásának területe. A Szolgáltató az 1. számú mellékletben felsorolt szolgáltatásait az Interneten keresztül, különféle távközlési hálózatokon végzi, az igénybe vevőkkel kötött Előfizetői szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételek szerint.

2.5 A SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETI KORLÁTAI

2.5.1
Az ÁSZF alapján a Szolgáltató a szolgáltatást az Interneten keresztül világszerte nyújtja.

3. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

3.1 ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGHATÁROZÁSA

3.1.1
Előfizető részére a Szolgáltató szerződés alapján 1. számú mellékletben meghatározott szolgáltatásokat és annak feltételeit nyújtja. Az Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak ellentételezését. A szolgáltatások igénybevételére szóló szerződés Előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

3.2 A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

3.2.1
Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a Szolgáltatóhoz.

3.2.2

Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

a) e-mailben írásban,

b) a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített internetes weboldalain található űrlap kitöltésével,

Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlatkérésnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

3.2.3
Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés írásban történik. Az írásos értesítés történhet postai levél, valamint elektronikus levél útján, az Igénylő által megadott email címre. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítél adott szituációban. Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

3.2.4
Ha az igénylőtől kapott megrendelés olvashatatlan, vagy nem azonosítható be a megrendelés alapján az igénylő elérhetősége a megadott és olvasható adatok alapján, akkor Szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelés sikertelenségéből esetlegesen bekövetkező károkért. Az igénybejelentő jogosult érdeklődni a megrendelés sikeressége után a megrendelés Szolgáltatóhoz való eljuttatását követően a megadott elérhetőségi csatornákon keresztül.

3.2.5
Amennyiben Szolgáltató az igényelt szolgáltatások biztosítására az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül bármilyen műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt tájékoztatja a szolgáltatás várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítél adott szituációban.

4. AZ IGÉNYBEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI

4.1.1
Az igénybejelentés minimális tartalmi elemei a következők:
a) az igénylő neve (cégszerű megnevezése), lakcíme (székhelye),

b) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénylő esetében az igénylő cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, számlavezető bankjának neve, bankszámlaszáma valamint a nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma,

c) természetes személy igénylő esetén neve, (leánykori neve), anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének az előző pontokban említett adatai is szükségesek,

d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, műszaki paraméterei (mennyiség, kapacitás),

e) az igénybejelentés helye és időpontja.

4.1.2

Ha az igénybejelentés nem tartalmazza a minimális tartalmi elemeket, Szolgáltató abban az esetben is elfogadhatja az igénybejelentést, ha egyértelműen be tudja azonosítani az igénybejelentőt, és az általa igényelt szolgáltatást.

4.1.3
Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyidejűleg eredetiben vagy hiteles másolatban be kell mutatni, és legalább másolatban csatolni kell az alábbi dokumentumokat:
a) a képviselőként eljáró személy képviseleti jogának bizonyítására szolgáló dokumentumok (pl. aláírási címpéldány),

b) jogi személyek esetében az aktuális cégkivonat vagy társasági szerződés /alapító okirat/ létesítő okirat /nyilvántartásba vételt elrendelő határozat,

c) központi közigazgatási szerv esetében létesítő okirat vagy jogszabály száma.

4.1.4
Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a megelőző pontokban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás (például személyazonosság igazolására alkalmas okirat) felmutatását kérni az Igénylőtől.

4.1.5
Szolgáltató a szolgáltatás marketingje vagy más meghatározott vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérhet, feltéve, hogy az adatkezelés célját megjelölte. A személyes adatokat a Szolgáltató köteles a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok figyelembevételével célhoz kötötten kezelni, és megsemmisíteni a felhasználást követően, továbbá akként kezelni, hogy azokból a természetes személyt ne lehessen azonosítani. Az Igénylő a személyes adatnak minősülő adatok szolgáltatását megtagadhatja. Ha a kért adat az Igénylő részről üzleti vagy szolgálati titoknak minősül, úgy az adatszolgáltatás ugyancsak megtagadható, illetve ha ennek ellenére azt mégis szolgáltatják, a Szolgáltató köteles a titoktartásra vonatkozó szabályokat betartani.

4.1.6
Amennyiben az Igénylő bármely (igénybejelentés során vagy a szerződéskötésnél megadott, vagy egyéni okból a szolgáltatáshoz szükséges) adata az igénybejelentést követően megváltozik, az Igénylő köteles azt Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget, az abból eredő kárt az Igénylő illetve az Előfizető viseli.

4.1.7
A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy a szerződés annak megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen, azonban a Felek egymással elszámolni kötelesek az időközben esetlegesen nyújtott szolgáltatások tekintetében.

4.1.8
Az Előfizető felel az általa megadott kapcsolattartói adatokért és azok hitelességéért és elfogadja, hogy a Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos adatokról, hosszabbításokról információkat kizárólag az Előfizető az https://center.sybell.hu felhasználói fiókjában megadott e-mail címekre küld értesítéseket.

5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

5.1.1

A szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos Előfizetői szerződést Felek írásban vagy ráutaló magatartással - különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

5.1.2
A szerződés e-mailes megrendelés esetén az alábbiak szerint jön létre a Felek között:

- az Előfizető e-mailen megküldi megrendelését a Szolgáltató részére, aki a megrendelt szolgáltatásnak és az Előfizető által megadott adatoknak megfelelő egyedi szerződést készít el és az Előfizető részére azt megküldi aláírásra, annak megadott levelezési címére. A Felek az egyedi szerződés tartalmáról írásban (e-mailen) annak véglegesítése és aláírása előtt egymással egyeztetnek.
- amennyiben az Előfizető az egyedi szerződés elfogadja, azt cégszerűen aláírni és visszaküldeni köteles a Szolgáltatónak az alábbi visszaküldési módok valamelyikén:
    - szkennelt formában e-mailben – másolatban (aláírva)
    - postán – eredetiben (aláírva)
- a Szolgáltató a hozzá beérkező, aláírt és az előzőekben felsorolt formátumok valamelyikének megfelelő szerződés alapján és a kiállított díjbekérő alapján a befizetés beérkezését követően haladéktalanul megkezdi a szolgáltatás installálását
- a Szolgáltató a hozzá beérkező, aláírt és az előzőekben felsorolt formátumok valamelyikének megfelelő szerződést, a beérkezést követően haladéktalanul aláírja és megküldi az Előfizető levelezési címére.

A szerződés kezdete, a szolgáltatás műszaki átadásának napja, amelyről a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

5.1.3
A szerződés online szerződéskötés esetén az alábbiak szerint jön létre a Felek között:
A szerződés a Felek között azzal jön létre, hogy Szolgáltató a Megrendelő online leadott elektronikus megrendelését - amennyiben minden szükséges adat rendelkezésre áll - elektronikus úton 3 munkanapon belül, a megrendeléssel megegyező tartalommal visszaigazolja. A Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásával és a kiállított díjbekérő alapján a befizetés beérkezését követően haladéktalanul megkezdi a szolgáltatás installálását.
Amennyiben a Szolgáltató a megrendelés tartalmától el kíván térni, az jelezni köteles és a Felek egymással írásban egyeztetnek a megrendelés pontos, Szolgáltató részéről is elfogadható tartalmáról.
A szerződés kezdete, a szolgáltatás műszaki átadásának napja, amelyről a Szolgáltató elektronikus úton haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

5.1.4
Az aktuális érvényben lévő Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató honlapjain keresztül érhetőek el.

5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

a) Szolgáltató cégszerű megnevezése, címe, ügyfélszolgálati és hibabejelentő hely címe, telefonszáma, e-mail címe, honlap címe,

b) Előfizető neve, székhelye, lakóhelye vagy tartózkodási helye,

c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,

d) ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének a b.)-c.) pontokban említett adatai,

e) jogi személy Előfizető esetén cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma,

f) jogi személy Előfizető esetén bankszámlaszáma,

g) az igényelt szolgáltatások felsorolása, szerződés időtartama,

h) a szolgáltatás ellenértékére és a kiegyenlítés módjára vonatkozó megállapodás,

i) előfizetési, azonosítási számok,

j) az igényelt szolgáltatás műszaki, mennyiségi paraméterei,

k) Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat (GDRP),

l) Nyilatkozat az elektronikus számlaküldés elfogadásáról,

m) ÁSZF- től való eltérés (ha van),

n) Szerződéskötés helye, időpontja.

A Felek a fentieken túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA

6.1.1
A szerződés főszabály szerint határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető.

6.1.2
Határozott idejű szerződések esetén a szerződés rendes felmondással nem mondható fel.
Lehetőség van – az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó feltételek mellett – az Előfizetői Szerződés felmondására vagy a hűségidő lejártát követően 30 napos határidővel.

7. SZOLGÁLTATÁS ILLETVE AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY SZÜNETELTETÉSE

7.1 SZÜNETELTETÉS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT OKBÓL

7.1.1
A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti.

7.1.2
A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

7.1.3
A szolgáltatást a Szolgáltató akkor is szüneteltetheti, ha

a) ha az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

b) ha az Előfizető a szolgáltatást szerződésben foglaltaktól eltérően használja úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

c) az Előfizető a szolgáltatáshoz a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged, vagy azt továbbértékesíti vagy a szolgáltatás használatára vonatkozó Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

7.1.4
A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 4. számú mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

7.1.5
A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesése esetén a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet. Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szolgáltató határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett annak megszüntetésére.

7.1.6
Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti, hálózat átalakítás, felújítás, csere vagy karbantartás miatt, úgy erről az Előfizetőt tájékoztatnia kell, a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 3 nappal, e-mailben, kivéve a 7.1.5 pontban ismertetett rendkívüli karbantartás esetében. Az így kieső idő nem haladhatja meg naptári hónaponként az egy napot. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

7.1.7
Szolgáltató rendszeres karbantartás miatt a hét bármely napján 22 - 06 óra között jelen dokumentumban közölt értesítéssel szüneteltetheti szolgáltatását, ez azonban nem haladhatja meg a naptári hónaponkénti 1 napot. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközök üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeket, melyek a minőségi célértékek folyamatos biztosítása érdekében szükségesek. Ilyen karbantartási munkák például a bővítések, eszköz cserék, kiszolgáló eszközök meghibásodást megelőző munkálatok.

7.2 SZÜNETELTETÉS AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE

7.2.1
A szolgáltató nem köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni mivel a szolgáltatás sajátossága ezt nem teszi lehetővé.

8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

8.1 KORLÁTOZÁS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT OKBÓL

8.1.1
A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos

súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg korlátozhatja.

8.2 KORLÁTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ OLDALÁN FENNÁLLÓ OK MIATT

8.2.1
A Szolgáltató az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett a Szolgáltató az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a) az Előfizetőnek 1 napot meghaladó lejárt tartozása van Szolgáltató felé és a Szolgáltató díjtartozásról szóló felszólítása ellenére sem fizeti meg a lejárt tartozást, úgy a Szolgáltató jogosult a fennálló teljes tartozás rendezéséig az Előfizető által igénybevett szolgáltatást, szolgáltatásokat teljes körűen korlátozni. A Szolgáltató az esemény előtt 1 nappal és közvetlen az esemény előtt köteles értesíteni az Előfizetőt.
A Szolgáltatót nem terheli felelősség, a be nem jelentett adatváltozás miatt bekövetkező sikertelen értesítés esetén. Továbbá akkor sem, ha az értesítő e-mail az Előfizető által használt levelező rendszerben levélszemétbe kerül vagy a levélszemét szűrő kiszűri, elutasítja a Szolgáltató levelét.

b) 30 napon túli fizetési késedelem esetén Szolgáltatót a Megrendelő nála elhelyezett eszközein zálogjog illeti, függetlenül az eszközök értékétől és a tartozás összegétől. Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását.

c) ha az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti (vagy a részletfizetés vállalja), illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni. Korlátozás feloldása során a Szolgáltató nettó 2.900 Ft-os visszakapcsolási díj ellenében aktiválja újra a szolgáltatást.

d) ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

e) Domain szolgáltatás esetén a lejáratot követően az újra aktiválásért, reaktiválási díjat számít fel a Szolgáltató az Előfizetőnek, különböző végződések esetén a díj eltérhet, ezért egyedileg kerül megállapításra, függ a felsőszintű domaintől és a regisztrátori áraktól.

Az Előfizető a hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, vagy képernyőmegosztás segítségével továbbít, letöltés útján elérhetővé tesz, amely:

- feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

- amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

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

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

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

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

e) Abban az esetben, ha a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás felhasználásával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.

f) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,

g) Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az Előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

8.2.2
Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve 8.2.1 a) pont, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), úgy a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Amennyiben Előfizető a 8.2.1 b), d), e) pontokat többször is megsérti, úgy szolgáltató jogosult az Előfizetővel kötött szerződést haladéktalanul felmondani, valamint a

szolgáltatást megszüntetni. Ez a szerződés felmondás az Előfizető érdekköréből felmerülő rendkívüli felmondásnak minősül.

8.2.3
Ha az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor korlátozásra, a korlátozás alatt is jogosult Szolgáltató az előfizetői díj számlázására, és az Előfizető köteles a díj kifizetésére.

8.2.4
Ha az Előfizetőnek egyidejűleg több előfizetése van Szolgáltatónál, és valamely Előfizetői szerződésében vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint Szolgáltató jogosult az Előfizető valamely szolgáltatásának korlátozására, akkor Szolgáltató egyidejűleg jogosult Előfizető valamennyi előfizetésén alkalmazni a korlátozást azonnali hatállyal.

8.2.5
Szolgáltató a korlátozásból eredő Előfizetői károkért nem vállal felelősséget.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (5. fejezet) a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

9.1 A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA

9.1.1
A Szolgáltató fenntartja magának jelen ÁSZF egyoldalú módosításának a jogát.

9.1.2
A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a szolgáltatásainak tartalmát és díját, erről azonban köteles tájékoztatni az Előfizetőt a módosítással egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-nek a honlapján történő közzétételével vagy emailben. Előre kifizetett határozott idejű és teljesítés alatt álló szolgáltatásnak sem a tartalma, sem a díja nem módosítható.

9.1.3
Lényeges módosítás esetén Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a honlapon közzétenni, és erről az Előfizetőt e-mailben értesíteni. Lényeges módosításnak minősül különösen a minőségi célértékekre valamint a szolgáltatás díjainak emelésére vonatkozó módosítás. Amennyiben az egyoldalú lényeges módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a szerződést, a Szolgáltató nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

9.1.4
A Szolgáltató mentesül a 9.1.3 pontban foglalt Előfizetői értesítési kötelezettség alól, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, illetve ha a módosítás jellegénél fogva az Előfizetői szerződéseket illetve az azok alapján nyújtott szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem érinti vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.1.5
Előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályokban meghatározott eseteket kivéve, elfogadásnak minősül.

9.1.6
Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az Előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni.

9.2 VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN, AZOK KEZELÉSÉBEN

9.2.1
Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.

9.2.2
Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

9.2.3
A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy az Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból - különös tekintettel a számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

9.2.4
A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor bármely igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjtartozása volt.

9.3 DÍJCSOMAG VÁLTÁS

9.3.1
Díjcsomag váltásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az Előfizetőnek nincs lejárt vagy kiegyenlítetlen számlája a Szolgáltatónál (bármelyik szolgáltatásához kapcsolódóan). A szolgáltatások esetében csak magasabb előfizetési díjú díjcsomagra lehet váltani. Ezen szabályoktól a Szolgáltató akciós feltételek alkalmazása esetén vagy egyéni elbírálás alapján eltérhet az Előfizető előnyére. A Szolgáltató díjcsomag váltás esetén az új hozzáférés aktiválási időknél megadott értékeket vállalja.

9.4 ÁTRUHÁZÁS

9.4.1
A Szolgáltató lehetővé teheti a szolgáltatás változatlan feltételek melletti átruházását más előfizetőre. Ebben az esetben a szolgáltatás összes feltétele változatlan marad, csak az Előfizető személye változik meg a Felek megállapodása alapján. Nem beszélünk átruházásról jogutódlás vagy öröklés eredményeként.

9.4.2

Aki a szolgáltatást átruházza a továbbiakban „régi Előfizető", aki a szolgáltatást átveszi a továbbiakban „új Előfizető". Az átruházás szükséges feltétele, hogy az új Előfizető a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek megfeleljen, így különösen nem lehet tartozása a Szolgáltatóval szemben. A régi Előfizetőnek szükséges minden az átadás pillanatában kiállított (akár még le nem járt) számlát kiegyenlítenie az adott szolgáltatás tekintetében. A régi ügyfélnek nem lehet lejárt tartozása a Szolgáltatóval szemben a többi szolgáltatásával kapcsolatban.

9.4.3
A régi ügyfélnek az átruházási szándékáról nyilatkozatot kell tennie a szolgáltatás átadásáról, illetve arról hogy nincsen tartozása a Szolgáltató felé vagy követelése a Szolgáltatóval szemben. Az új ügyfélnek megfelelő módon szerződést kell a Szolgáltatóval kötnie, illetve nyilatkoznia a szolgáltatás átvételéről. A Szolgáltató a feltételek teljesülése esetén amennyiben az átruházáshoz hozzájárul, erről nyilatkozatot ad ki.

10. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE

10.1 A MEGSZÜNÉS ESETEI

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

a) bármely Szerződő Fél rendes felmondásával,
b) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
c) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszünésével,
d) a Felek közös megegyezésével,
e) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

10.2 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

10.2.1
Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

10.2.2
Az Előfizető által kezdeményezett felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára kell eljuttatni. Írásbeli felmondásnak minősül az ajánlott levélpostai küldeményként feladott, elektronikus levélben vagy személyesen az Szolgáltató ügyfélszolgálatán leadott felmondásról szóló nyilatkozat.

10.2.3
A szerződés az Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.2.4
A felmondásnak tartalmazni kell a szerződéskötésnél szükséges adatokat és alakiságot, valamint az ügyfélkódot és a szerződésszámot.

10.3 A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL

10.3.1
A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel kivéve a 10.3.4 és 10.3.5 pontokban foglalt eseteket.

10.3.2
A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban postai úton vagy elektronikus levélben köteles megküldeni. A Szolgáltató az Előfizetőt felmondásról nem köteles értesíteni, amennyiben a felmondásra az Előfizető számlázási címének vagy elektronikus e-mail címének, telephelyének megváltozása, nemfizetés adott okot és a Szolgáltató az új postacímet vagy e-mail címet nem ismeri.

10.3.3
A Szolgáltató azonnal és egyoldalúan felmondhatja a szolgáltatási szerződést, ha az Előfizető szolgáltatása akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítését követően sem szünteti meg.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy a szolgáltatási szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

10.3.4
A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a) az Előfizetői akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának vagy szervereinek rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően három napon belül sem szünteti meg.

b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére jogosulatlan hozzáférést biztosít vagy továbbértékesíti, illetve megszegi az Etikai Kódexben foglaltakat.

c) az Előfizető a szolgáltatás hosszabbításának díját a szolgáltatási időszak lejártáig nem rendezi, úgy a szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatást megszüntetni, amiről értesíti az Előfizetőt a megszüntetés pillanatában.

10.3.5
A felek határozott idejű szerződés rendes felmondással való megszüntetésére nem jogosultak.

10.3.6
A Szolgáltató az Előfizetőt értesítheti írásban felszólító levéllel vagy elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

10.3.7
A felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát,

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának a napját,

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor tájékoztatást arról, ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy a felmondástól eltekint.

10.3.8
Az eredménytelen felszólítást követően a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges hozzáféréseket/azonosítókat a Szolgáltató törli.

10.3.9.
Köteles az Előfizető a Szolgáltató felé jelezni, ha nem kap számlát vagy díjbekérőt, mert ez nem mentesíti a szolgáltatás megfizetése alól.

10.3.10.
Hűségidőszakos elkötelezettség esetén a szolgáltatások kedvezményes díjon kerülnek meghatározásra. A hűségidőszak lejárata előtti Előfizető általi felmondás, illetve az Előfizető általi kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

12 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:
- Ha a szerződés megszűnése az 12 hónapon belül történik az Előfizető köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 12 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

24 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:
- Ha a szerződés megszűnése az 24 hónapon belül történik az Előfizető köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 24 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

36 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:
- Ha a szerződés megszűnése az 36 hónapon belül történik az Előfizető köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 36 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

10.4 A FELEKNEK A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

10.4.1
Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, - különösen előfizetői díj nem fizetése miatti - felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását neki felróható módon csak késedelemmel egyenlítette ki, vagy a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse. A Szolgáltató jogosult az említett előleg megfizetését kikötni, amennyiben az új Előfizető gazdasági társaság, amelynek tagja késedelmesen fizetett, vagy olyan magánszemély, amely késedelmesen fizető gazdasági társaságban tag.

10.4.2
A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.4.3

Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A visszatérítés költségeivel a Szolgáltató csökkentheti a visszatérítésre kerülő összeget a költségek fedezése érdekében. Az ügyfélszolgálaton személyesen kifizetésre kerülő összegből Szolgáltató készpénzkezelési költséget nem vonhat le.

10.4.4
1000 forint alatti túlfizetést az Előfizetői Szerződés megszűnése után 3 hónappal Szolgáltató nem köteles nyilvántartani és visszafizetni. 1000 forint feletti túlfizetést az Előfizetői Szerződés megszűnése után 12 hónappal Szolgáltató nem köteles nyilvántartani és visszafizetni abban az esetben, ha az Előfizető nem rendelkezett a túlfizetésről.

10.4.5
Az Előfizető amennyiben a befizetés vagy átutalás során nem hivatkozik egyértelműen, hogy teljesítése melyik számlára történik, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a befizetést vagy átutalást a legrégebbi kiegyenlítetlen követelésre könyvelje.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI

Az Előfizető joga a szolgáltatások rendeltetésszerű használata. Az Előfizetőt érintő és nem rendeltetésszerű használatból keletkező károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

11.1 ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

11.1.1
Jelen ÁSZF-ben foglaltakon kívül az adatkezelésre, adatvédelemre az adatvédelmi tájékoztatóban leírtak az irányadóak.
Az adatvédelmi tájékoztató a https://sybell.hu/adatvedelmi-tajekoztato/ címen érhető el.

11.1.2
Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait, megbízottját és alvállalkozóit egyaránt terhelik.

11.1.3
A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetőnek közölheti. Előfizető saját magát személyi igazolványával, útlevelével vagy más hatóság által személyazonosításra elfogadott irattal azonosíthatja.

11.1.4
A Szolgáltató szavatol azért, hogy a szolgáltatások megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek.

11.1.5
A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása céljából kezelt adatok jogszabály alapján átadhatók:
a) azoknak a társszolgáltatóknak, akik közreműködése a szolgáltatás nyújtásához szükséges,

b) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a szolgáltatás ellenértékének érvényesítését, a követelések kezelését, illetőleg az Előfizető tájékoztatását végzik,

c) jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közvádas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

11.1.6
Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

11.1.7
Az Előfizető által a Szolgáltató rendszereiben tárolt, illetve azokon keresztül továbbított személyes adatok tekintetében az Előfizető adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül. A felek közötti, a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozói jogviszony feltételeit a jelen ÁSZF 6. számú mellékletét képező Adatfeldolgozói szerződés tartalmazza, amely a https://sybell.hu/adatfeldolgozoi-szerzodes címen érhető el. Az Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával az Adatfeldolgozói szerződést is elfogadja.

11.2 BETEKINTÉSI JOG

11.2.1
A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

11.3 A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE

11.3.1
Az Előfizető a nyújtott szolgáltatás használatát nem engedheti át harmadik Félnek.

11.3.2
Az Előfizető a Szolgáltatáshoz való hozzáférés jogát belső szervezeti rendje szerint a munkavégzésre irányuló vagy a vele tagsági jogviszonyban álló személy részére, illetve természetes személy Előfizető a vele egy háztartásban élő családtagjai részére az Etikai Kódex és saját belső szervezeti és működési szabályzata szerint engedheti meg. Az Előfizető azon személyek magatartásáért, akik részére használatot engedélyezett, teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3.3
Az Előfizető tartozik belső informatikai biztonsági szabályzatában rendelkezni a hozzáférés módjáról, terjedelméről, és nyilvántartani azon személyeket, akik számára hozzáférést engedélyezett.

11.3.4
A szolgáltatás honvédelmi érdekből (hadiállapot, szükségállapot és veszélyhelyzet) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 2021. évi CXL. törvény rendelkezik.

12. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI

12.1.1
Az Előfizető a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartása mellett jogosult használni az átvett szoftvereket.

12.1.2

Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott szolgáltatásokat az Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni.

12.1.3
Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató technikai segélyszolgálatát.

12.1.4
Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a Szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

12.1.5
Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.

12.1.6
Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

12.2 DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS

12.2.1
A Szolgáltatás ellenértékét az Előfizetői keretszerződés határozza meg. A Szolgáltató jogosult a számlázást megkezdeni, ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítóknak birtokában van vagy azok közlését a Szolgáltató több ízben sikertelenül kísérelte meg.

12.2.2
A Szolgáltató díjbekérőt (Pro forma számlát) bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az egyedi feltételekben meghatározott díjakat. A díjbekérőt (Pro forma számlát) az Előfizető a díjbekérőn (Pro forma számlán) feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

12.2.3
A szerződés kezdete a megrendelés dátuma, míg a szolgáltatás maga, a díjbekérőn meghatározott szolgáltatási díj Szolgáltatóhoz történő beérkezésekor indul.

Amennyiben az Előfizető az igényelt szolgáltatást a tárgyhónap 1-15. napja között rendeli meg, akkor az aktuális hónapról tört havi díjbekérő kerül számára kiállításra, 4 napos fizetési határidővel.

Amennyiben az Előfizető az igényelt szolgáltatást a tárgyhónap 15. napja után rendeli meg, akkor az aktuális hónapról időarányos tört havi, plusz 1 következő teljes havi díjbekérő kerül számára kiállításra, 4 napos fizetési határidővel.

A számlázási fordulónap és egyben a számla esedékessége a szolgáltatási időszak lejáratának napja, mely előtt a díjbekérő 15 nappal kerül kiállításra. (például 30 napos hónap esetén 15-én, 31 napos hónap esetén 16-án értelemszerűen.)

A díjbekérőn szereplő összeg kiegyenlítését követően, az Előfizető számára elkészített elektronikus számlán a hozzánk beérkezett összeg jóváírásának dátuma fog szerepelni, ami egyben a számla keltét, a fizetési határidőt és a kiegyenlítés dátumát is jelenti egyben.

A számlázási folyamat kapcsán alkalmazott értesítések:

- Megrendeléskor, a díjbekérő létrejöttével

- 5 nappal a lejárati idő előtt (Fizetési emlékeztető)

- 1 -5 -8 nappal a lejárat után (Fizetési felszólítás)

- Számlázási fordulónap előtt 15 nappal, amikor a díjbekérő kiállításra kerül. (Díjbekérő értesítő)

- A befizetés megtörténtekor (köszönő értesítő, hivatalos elektronikus számla)

A számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén Szolgáltató a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Amennyiben az Előfizető által igénybevett szolgáltatások mennyiségében vagy méretében adott hónapban változás történik, azt a Szolgáltató a korrekciós díjban a következő számlán írja jóvá.

12.2.4
Havi szolgáltatási díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.

12.2.5
A szerződés hó közi hatályba lépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

12.2.6
Az Előfizető a havi szolgáltatási díj tekintetében 6, 12, 24, 36 hónapra előre is kifizetheti a szolgáltatási díjakat, mely esetben a Szolgáltató – egyedi megállapodás keretében - díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárta előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt korlátozni kényszerül, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő szolgáltatási díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

12.2.7
Az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői díj megfizetése alól a szerződés felmondása az Előfizetői Szerződés határozott, vagy hűségnyilatkozatban vállalt futamidő időtartamára vonatkozóan. Ebben az esetben a szerződés felmondása esetén a Szolgáltató jogosult a teljes hátralevő előfizetői díjat, vagy a szolgáltatáshoz rendelt kötbért egy összegben azonnal kiszámlázni.

12.2.8
Szolgáltató jogosult az Előfizető késedelmes díjfizetése esetén a számla lejáratát követően késedelmi kamatot felszámítani. Késedelmi kamat a számla lejáratát követően a megfizetés időpontjáig terjedő időszakra a 4. számú mellékletben rögzített érték.

12.2.9
A Szolgáltató jogosult az Előfizető fizetési késedelembe esése esetén postai úton felszólító levelet küldeni. A 10.4.3 pontban foglaltak alapján Szolgáltató értesítő levelet küld Előfizetőnek túlfizetéséről. A felszólító és értesítő levél küldéséért Szolgáltató jogosult levelenként egyszeri díj kiszámlázására Előfizetőnek. A díj mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

12.3
Az online bankkártyás és egyéb fizetési módok a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya, illetve egyéb fizetéssel kapcsolatos adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást

nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

13. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI

A szolgáltatások a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik. Az Előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatók.

13.1 AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA

13.1.1
A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinthet. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a jogszabályoknak megfelelően archiválásra és az aktív nyilvántartásból törlésre kerülnek.

13.1.2
Az Előfizető a Szolgáltatóhoz beérkező telefonhívását rögzítheti. Ilyen esetben az Előfizetőt erre hangbemondás figyelmezteti.

13.2 AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK MEGFIGYELÉSE

13.2.1
A Szolgáltató szerverén, az adatátviteli csomópontokban az Előfizetői forgalom összesített statisztikai jellegű, műszaki adatgyűjtése történik.

13.2.2
A statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtésen túlmenően a Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Amennyiben az Előfizető kérésére történő forgalomfigyelés jelentős erőforrásokat igényel a Szolgáltató részéről jogosult külön megállapodás alapján a többletköltségeket áthárítani.

14. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

14.1 MINŐSÉGGEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI

14.1.1
A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás az 5. számú mellékletben található minőségi paramétereknek megfelel. A szolgáltatás működőképesnek minősül, amennyiben az 5. számú mellékletben valamint az ÁSZF jelen pontjaiban található feltételekkel a garantált minőségi paramétereket teljesíti. A garantált feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a minőségi panaszt ne vizsgálja ki, erről az Előfizetőt - a hibabejelentés során - értesíti.

14.1.2
A Szolgáltató szavatolja és a szolgáltatás nyújtása esetén az átadást követően, folyamatosan gondoskodik arról, hogy a szolgáltatások megfeleljenek a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető a szerződés fennállta alatt a célnak megfelelően használhassa, és biztosítja, hogy a meghatározott minőségi előírásoknak megfeleljen.

14.1.3
A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből

adódtak. A Szolgáltató a mindenkori kártérítési felelősségét az inkriminált időszakra eső szolgáltatási díjában maximálja.

14.2 TITOKTARTÁS

14.2.1
Az összes olyan adat, információ, anyag és bármely más dokumentum (a továbbiakban: adatok) amely kapcsolatosak valamelyik Féllel, ezen Fél üzleti titkát képezi. Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezeket az adatokat titokban tartják, harmadik személy részére a másik Fél előzetes írásbeli engedélye vagy kifejezett törvényi felhatalmazás, illetve bírósági kötelezés nélkül át nem adják, nem hozzák nyilvánosságra vagy más módon harmadik személy részére hozzáférhetővé nem teszik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni azon adatokra is, amelyek jelen, illetve jövőbeli bármilyen megállapodás, előkészítéséről, megtárgyalásáról és megvalósításáról került a másik Fél birtokába. Ezen kötelezettségek a Szolgáltató összes alvállalkozójára is fennáll, időbeli korlát nélkül.

14.2.2
Az Interneten az Előfizető által továbbított információ védettségéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

14.2.3
Nem minősül titkosnak azon adat:
a) amely átadása idején a nyilvánosság számára hozzáférhető,
b) nyilvánosság számára hozzáférhetővé válik, (kivéve, ha ez jogosultatlan felhasználás vagy kiadás következménye).

14.3 INFORMÁCIÓBIZTONSÁG

14.3.1
A Szolgáltató az Előfizetővel fennálló szerződéses jogviszony fenntartása alatt kiemelt figyelmet fordít az adat- és információbiztonságra, ennek keretében az általa működtetett információbiztonsági irányítási rendszerre (IBIR) vonatkozó minden adminisztratív, fizikai és logikai védelmi intézkedést mindenkor megtart.

14.3.2
A Szolgáltató az Előfizető részére nyújtott szolgáltatása keretében az Előfizető elektronikus információs rendszereivel való kapcsolat kialakítása és fenntartása során, továbbá az Előfizetőtől kapott vagy részére továbbított információk tekintetében kiemelten kezeli azok bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását.

14.3.3
A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően eleget tesz a hálózati és információs rendszerek biztonságára vonatkozó követelményeknek, ideértve különösen az Európai Unió NIS2 irányelvéből (az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2555 irányelve), valamint az annak hazai végrehajtását szolgáló, Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvényből és annak végrehajtási rendeleteiből eredő kötelezettségeket.

14.3.4
A Szolgáltató elektronikus információs rendszereinek biztonsági megfelelőségét a jogszabályban előírt rendszeres kiberbiztonsági audit keretében független auditor vizsgálja.

14.3.5
A Szolgáltató a fenti követelmények teljesítése érdekében az információbiztonsági irányítási rendszerére vonatkozó szabályozóit munkatársaival, beszállítóival és alvállalkozóival ismerteti, azok betartását tőlük mindenkor elvárja.

15. HIBAELHÁRÍTÁS

15.1.1
A Szolgáltató az év minden napján, 0–24 órában elérhető hibabejelentési rendszert működtet, amelyen az Előfizető ügyfélportálon, e-mailben, illetve chaten közvetlenül bejelentheti a szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat.

15.1.2
A Szolgáltató a szolgáltatások zavartalan nyújtása érdekében hibabejelentő szolgálatot is működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A hibabejelentő szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató megpróbálja kideríteni a hibaforrást, és instrukciót ad az Előfizetőnek a hiba elhárítására.

15.1.3
Bármely reklamáció esetén kizárólag az Előfizetőt tájékoztatja a Szolgáltató, ennek érdekében jogosult az Előfizető vagy az őt képviselő személy személyazonosságát, illetve az eljáró személy képviseleti jogosultságát ellenőrizni.

15.1.4
Az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben megadott telefonszámon, az ügyfélszolgálati telefonszámon, levélben, e-mailen vagy internetes hibabejelentő felületen keresztül jelentheti be a hibákat.

15.1.5
A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató nem köteles azt a hibabejelentést vizsgálni, amelyben a bejelentő nem azonosítja magát Előfizetőként, illetve nem ad meg elérhetőséget. Szolgáltatás kiesés, vagy hiba alapján az Előfizető csak akkor jogosult díjvisszatérítésre, ha a hibát az előzőek alapján bejelenti és az valósnak bizonyult.

15.1.6
A hibabejelentésről szóló nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
b) az előfizetői egyedi szolgáltatási azonosítót,
c) a hibajelenség leírását,
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
e) a hiba okát,
f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

15.1.7
A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat (mely vonatkozhat a hibabejelentésről készített esetleges hangfelvételre is) a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.

15.1.8
A Szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő a hiba észlelésétől számított legfeljebb 72 óra, illetve a hiba természetéből fakadóan szükséges idő.

15.1.9
A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért jelen szerződés 18.1 pontjában meghatározott módon felel.

15.1.10
A Szolgáltató távközlő hálózata hálózati összekapcsolási szerződés alapján kapcsolódik egyéb közcélú Szolgáltató távközlő hálózatához. Amennyiben az Előfizetői szerződés olyan Adathálózati szolgáltatást igényel, amely társszolgáltatók hálózatát is érinti, a szolgáltatásban előforduló hálózati hibák elhárítása a hálózat összekapcsolási szerződésekben rögzítettek alapján történik. Ennek feltételeit az Előfizető szerződéskötéskor megismerheti.

15.1.11
A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

15.1.12
Szolgáltató nem köteles sem telefonon, sem helyszíni kiszállással olyan általános vagy speciális számítástechnikai - hardver, szoftver - problémákat megoldani, mely nem képezi az Előfizetői szerződés tárgyát.

16. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE

16.1.1
A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon és Interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet.
Szolgáltató személyes ügyfélszolgálata: 1138 Budapest Tomori u. 34. 2. emelet
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje (előzetes bejelentkezés szükséges): munkanapokon 08:00 - 16:30

16.1.2
Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot tart fenn munkanapokon 8-22 óráig a 1.1 pontban megadott elérhetőségeken.

16.1.3
Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en - tett észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az Előfizető azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, - általában írásban vagy e-mail-en - tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol.

16.1.4
Az ügyfélszolgálat és a technikai segélyszolgálat magyar nyelven áll az Előfizetők rendelkezésére. Szolgáltató nem vállal felelősséget azért a kárért, mely az Előfizetőnél keletkezhet amiatt, hogy idegen

nyelvű ügyfélszolgálati vagy segítségnyújtásra tartott igényt, de az nem állt rendelkezésre. Szolgáltató idegen nyelvű ügyfélszolgálatot vagy technikai segítségnyújtást is Előfizető részére elérhetővé tehet, de az idegen nyelvűségből eredő félreértésekért nem vállalja a felelősséget.

16.1.5
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.

16.1.6
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 és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

17. AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

17.1.1
Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, a nem megfelelő hibaelhárításból, és karbantartásból eredő, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a Szolgáltatónak okozott kárért.

17.1.2
Előfizetőt felelősség terheli az Előfizetői Szerződésben rögzített díj megfizetéséért a szerződés futamideje alatt, különös tekintettel a hűségnyilatkozatban/határozott időben vállalt időtartamra. Szolgáltató jogosult Előfizető 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esése esetén peres vagy nem peres eljárás útján behajtani a követelését. Szolgáltató jogosult szükség esetén polgári peres eljárás útján érvényt szerezni jogos követelésének. A behajtás költségeit Szolgáltató jogosult Előfizetőre hárítani a meg nem fizetett szolgáltatási díjat terhelő késedelmi kamaton túlmenően.

17.1.3
Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben fennálló követeléseit - különös tekintettel a díjhátralékokra, hűségnyilatkozatban vállalt hűségidő/határozott idő előtti felmondásból eredő fizetési kötelezettségekre és az előfizető rendelkezésére bocsátott eszközökben okozott károkra - harmadik fél részére értékesíteni vagy a követelés behajtásához harmadik személyt igénybe venni. Ezekben az esetben a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatok harmadik fél részére történő átadására, a követelés érvényesítése céljából.

18. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

18.1 A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

18.1.1
Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt

a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

18.1.2
A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható. Nem minősül a Szolgáltató részéről felróható magatartásnak - különös tekintettel - az, ha a szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy Előfizető érdekkörében, illetve nekik felróható okból következik be.

18.1.3
Az Előfizető, amennyiben vitatja a Szolgáltató állásfoglalását a hibás vagy csökkent értékű teljesítéssel kapcsolatban, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Gazdasági Versenyhivatalhoz, a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez valamint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

18.2 HATÓSÁGOK ELÉRHETŐSÉGEI

18.2.1
Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság
1122 Budapest, Városmajor utca 35. Telefon: 06 (80) 310 020

18.3 KIZÁRÓLAGOS ILLETÉKESSÉG

A Felek tudomásul veszik, hogy az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában - hatáskörtől függően - a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

18.4 A HIBÁS TELJESÍTÉS

18.4.1
A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatások
a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,

b) annak igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód,

c) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

18.4.2
Nem minősül hibás teljesítésnek:
a) a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizető saját tulajdonú (saját érdekkörében üzemeltetett) hálózatban, vagy végberendezésben van,

b) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel nem rendelkező végberendezés okozta,

c) a hibát nem jelentették be,

d) a hibát a szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,

19. VIS MAIOR

19.1.1
Vis maiornak minősülnek a Fél érdekkörén, ellenőrzésén, irányításán, illetve befolyásolási lehetőségén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior), amelyek megakadályozzák az Előfizetői Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények (legyen az kihirdetett vagy ki nem hirdetett), lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a

honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a Szerződő Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

19.1.2
Vis maior esetén az érintett Fél mentesül az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségének teljesítése alól, de csak olyan mértékben, amennyiben őt az esemény gátolja szerződéses kötelezettségének teljesítésében, és az alatt az idő alatt, amely alatt az esemény hatása fennáll. Felek a nem megfelelő teljesítést eredményező, érdekkörükön kívül, részükre fel nem róhatóan bekövetkező körülményekről egymást haladéktalanul értesítik és annak következményeinek elhárításával kapcsolatban a polgári törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el.

20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZZÉTÉTELE

A mindenkor hatályos ÁSZF a Szolgáltató https://center.sybell.hu/index.php/download című Internetes honlapján folyamatosan hozzáférhető.

20.1.1
A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:
Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy elektronikus levélben; vagy egyéb elektronikus hírközlési úton, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.
Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a Szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

20.1.2
A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.
Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;

e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;

g) az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

20.1.3
Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit megismerte, - avagy a megismerésre módja volt - és az abban foglaltakat elfogadta.

21. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen ÁSZF elsősorban, de nem kizárólagos jelleggel a Polgári Törvénykönyv, valamint a kapcsolódó mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Európai Unió vonatkozó rendeletei és irányelvei alapján kerültek kidolgozásra.

Elsődleges felügyeleti szerv:
Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság
1122 Budapest, Városmajor utca 35. Telefon: 06 (80) 310 020

Mellékletek:
1. sz. melléklet - Szolgáltatások leírása
2. sz. melléklet - A hiba bejelentése
3. sz. melléklet - Etikai kódex
4. sz. melléklet - Egyéb díjak
5. sz. melléklet - Szolgáltatásminőségi mutatók
6. sz. melléklet - Adatfeldolgozói szerződés

1. Melléklet: Szolgáltatások leírása, feltételei és díjai

A Sybell Informatika Kft. mindenkor aktuális szolgáltatási díjai a https://sybell.hu oldalon érhetőek el.

A Szolgáltató és az Előfizetők között az adatátvitelt a hazai és nemzetközi közcélú Internet hálózattal való kapcsolata valósítja meg.

1.1 Szerver elhelyezési szolgáltatás (szerver hosting)

Budapest XIII. kerületben érhető el cégünk szerver hosting szolgáltatása. Partnereink szervereiket hálózatunkra kötve, kiváló infrastruktúrájú, légkondicionált géptermekben helyezhetik el, így biztosítva eszközeik számára az optimális működési feltételeket és a nagy sebességű internetkapcsolatot.

A szerverekhez a nap 24 órájában fizikai hozzáférést biztosítunk. Hiba esetén IP konzol, telefonon elérhető adminisztrátor, illetve folyamatos hálózati ügyelet segít. A szerverek elhelyezhetők polcon vagy rack szekrényben.

Hosting helyszín:
Közepes teljesítmény-sűrűségű, salgó polc alapú vagy rack szekrényes megoldások:
1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.

1.2 Dedikált szerver bérlés

Szerverbérlet szolgáltatásunk segítségével beruházás nélkül juthat az igényeinek megfelelő eszközhöz. Új szerver vásárlása nélkül, bármikor növelheti bérelt gépének memóriáját, processzorának sebességét, merevlemezeinek méretét, változtathatja a rendelkezésre álló sávszélesség nagyságát. Igény esetén a szerveren futó operációs rendszer, illetve az azon futó alkalmazások telepítését és karbantartását is vállaljuk, külön szolgáltatás keretein belül. A dedikált szerver bérlési szolgáltatás, nem tartalmaz rendszergazdai és rendszermérnöki szolgáltatást.

Paraméterek:

- A megadott szerverkonfiguráció igény szerint bármikor módosítható
- A bérelt szervereket szerver hosting szolgáltatásunkkal azonos biztonsági és technikai körülmények között helyezzük el
- Megrendelés után a szervert munkanapon 24 órán belül biztosítjuk
- Hiba esetén csereszervert biztosítunk
- Szolgáltatásunk díjai tartalmazzák a hosting költségeit is

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

I. Szerver: Fizikai hardware, amely az Előfizető által megrendelt, a https://sybell.hu honlapon feltüntetett tulajdonságokkal rendelkezik.
II. Kolokáció (Co-location): A szerver a szolgáltatáshoz megfelelően biztosított körülmények közötti eltárolása.
III. Internet hozzáférés: Az Előfizető által megrendelt, a https://sybell.hu honlapon feltüntetett tulajdonságokkal bíró internet kapcsolat a szerverhez.
A szerver a Szolgáltató kizárólagos, elidegeníthetetlen tulajdonát képezi. A szerverhez a Szolgáltató személyes, fizikai hozzáférést nem biztosít és az a Szolgáltatótól nem elvihető. A Szolgáltató az Előfizető részére azonban teljes online használati jogot biztosít.

1.3 Virtuális szerver bérlési szolgáltatás (VPS) (rendszergazda szolgáltatás nélkül)

A VPS, vagyis Virtual Private Server (virtuális magánszerver) egy olyan megoldás, ami sok esetben ideális. Az alapötlete abból származik, hogy a nagy teljesítményű szerverek kihasználtsága rendszerint alacsony és számos más feladatra is lehet használni ezen ki nem használt erőforrásokat.

Előfordulhat, hogy nincs szüksége egy dedikált szerverre. Vagy azért, mert kisebb erőforrásra van igénye, vagy azért, mert olcsó, egyben hatékony megoldást keres online szolgáltatásainak.

A VPS ilyen közös szerveren működik, de önálló egységként, teljesítményben, memóriában, tárhelyben, funkcióban ugyanazt biztosítja, mint egy fizikailag különálló szerver. Bármilyen online szolgáltatást futhat rajta, nincs különleges megkötés, a megrendelt erőforrások mindig rendelkezésre állnak.

A fizikai szerver fenntartása, karbantartása így többé nem az Ön feladata, ezt elvégezzük Ön helyett. A szerver szoftverellátottsága, szoftveres üzemeltetése, frissítése azonban ugyanúgy az Ön hatásköre, mintha egy saját szervert bérelne vagy vásárolna. A VPS saját operációs rendszert futtat, a megrendelőknek pedig superuser/rendszergazda-hozzáférést biztosítunk. Így könnyebb a szerver beállítása, konfigurációja is.

A VPS előnyei:

- gyorsan üzembe helyezhető
- egyszerűen bővíthető, rugalmas
- a biztonsági mentéseknek köszönhetően biztonságos
- magas hibatűrés
- nincsenek beruházási költségek
- nem kell a hardvert üzemeltetni, ez a mi feladatunk

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató csak a Virtuális Szervert nyújtó fizikai szerver működéséért szavatol, viszont a Szolgáltatás díj nem tartalmazza a Virtuális Szerveren végzendő rendszergazdai és rendszermérnöki szolgáltatásokat, melyek nem kizárólag a következők: alkalmazás telepítés, szerver konfigurálás, alkalmazás konfigurálás, adatmentés, hibajavítás.

A Virtuális szerver konfigurálása, karbantartása az Előfizető feladata, kivéve amennyiben a Szolgáltatótól az Előfizető VPS üzemeltetési szolgáltatásokat is külön díjért igénybe vesz. Enélkül a Szolgáltató nem nyújt technikai támogatást VPS szolgáltatáshoz.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató mindent megtesz a szerveren tárolt adatok biztonsága érdekében, de nincs adatmentési kötelezettsége, ezáltal az adatvesztésből eredő közvetlen és közvetett károkért nem felel.

A VPS szolgáltatást kiszolgáló szerver processzor kihasználtsága az Előfizető által használt alkalmazások következtében tartósan és ismétlődően nem haladhatja meg a Szerver teljes CPU idejének 90%-át. Ezen értéknél a Szolgáltató jogosult korlátozni a Szolgáltatást.

Előfizető tudomásul veszi és hozzájárulását adja ahhoz, hogy a rendeltetésszerű joggyakorlás ezen követelményének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás azonnali hatályú végleges felfüggesztésére.

A Szolgáltató a VPS-hez biztosított operációs rendszer sablonok (ún. templatek) működéséért és a használatukból eredő esetleges károkért nem vállal felelősséget.

Szolgáltató VPS-hez adatmentést csak külön ajánlatkérés és díjazás keretében biztosít. A VPS fájlainak és tartalmának mentése az Előfizető feladata. Szolgáltató díjmentesen kizárólag rendszer-pillanatképnek képfájlban (image) történő adatmentését készít havonta egy alkalommal, amelyet egy-az-egyben, az előző VPS adatokat felülírva – futó VPS és készített adatmentés dátuma között lévő módosítások elvesztésével- lehet visszaállítani, fájlonként nem. Szolgáltató adatmentésének elmaradásáért Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal, így az oldalon és jelen ÁSZF-ben is felhívja Előfizető figyelmét a megfelelő egyedi adatmentés készítésére.

Szolgáltató a VPS limitek eléréséből, túllépéséből és ennek következményeiből fakadó esetleges károkért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató továbbá nem vállal felelősséget az esetleges külső támadások (hacker támadás) okozta bármilyen kárért és az ebből adódó adatvesztésért sem.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

1.4 Menedzselt Virtuális szerver bérlés (rendszermérnöki szolgáltatással és webhosting kezelő rendszerrel.)

A VPS, vagyis Virtual Private Server (virtuális magánszerver) egy olyan megoldás, ami sok esetben ideális. Az alapötlete abból származik, hogy a nagy teljesítményű szerverek kihasználtsága rendszerint alacsony, és számos más feladatra is lehet használni ezen ki nem használt erőforrásokat.

Előfordulhat, hogy nincs szüksége egy dedikált szerverre. Vagy azért, mert kisebb erőforrásra van igénye, vagy azért, mert olcsó, egyben hatékony megoldást keres online szolgáltatásainak.

A VPS ilyen közös szerveren működik, de önálló egységként, teljesítményben, memóriában, tárhelyben, funkcióban ugyanazt biztosítja, mint egy fizikailag különálló szerver.

A fizikai szerver fenntartása, karbantartása így többé nem az Ön feladata, ezt elvégezzük Ön helyett. Menedzselt Virtuális szerver bérlés szolgáltatás esetén rendszergazdai üzemeltetését mi végezzük, integráljuk a központi menedzsmentünkbe. Az üzemeltetés kiterjed az adott virtuális szerver linux alaprendszer, valamint a web, sql, php, ftp konfigurációk létrehozására és üzemeltetésére.
Önnek nincs tehát telepítési, konfigurálási teendője, csak a szerverre felrögzített domainek weboldalaival kell foglalkoznia.

A VPS előnyei:

- 24 órán belül üzembe helyezhető
- egyszerűen bővíthető, rugalmas
- a biztonsági mentéseknek köszönhetően biztonságos
- tartalék hosztra történő automatikus helyreállítás
- nincsenek beruházási költségek
- nem kell a hardvert üzemeltetni, ez a mi feladatunk

A szolgáltatás havonta maximum 30 perc rendszermérnöki támogatást foglal magában, ami kizárólag hibajavítást, a rendszer és a rendszeren futó alap szolgáltatások üzemképességének biztosítását, karbantartáskor elvégzendő szoftverfrissítéseket tartalmazza.
Nem tartalmaz fejlesztési munkákat, rendszermérnöki, informatikai feladatvégzéseket sem.
A szerveren futó alap szoftverek a cPanel és a cPanel rendszerben használt szolgáltatások üzemképességét tartalmazza.
Minden olyan munkavégzés, ami nem hibajavítási feladat. Bármilyen szerveren végzendő fejlesztési vagy informatikai munkavégzés esetében a szolgáltató külön ajánlatot készít az Előfizetőnek, az ajánlat elfogadását követően végzi el a Szolgáltató az Előfizetőnek az ajánlat szerint meghatározott feladatokat.

A menedzselt virtuális szerver szolgáltatás, egyedi szoftverek vagy szolgáltatások telepítését nem tartalmazza. A Szolgáltató nem támogatja egyedi szoftverek futtatását, a menedzselt virtuális szerver szolgáltatás keretein belül. Egyedi igények esetén nem menedzselt virtuális szerver szolgáltatás javasoljuk.
A Szolgáltató nem biztosít root SSH hozzáférést a Menedzselt virtuális szerver szolgáltatáshoz.
A szolgáltatás nem tartalmazza a szerverre feltöltött honlapok, webes alkalmazások beállítását, áttöltését, beüzemelését és javításukat sem.
Java és Tomcat szerver üzemeltetése nem lehetséges.

A Szolgáltató nem garantál folyamatos, egyenletes értékű, hálózati és szerver válaszidőt, továbbá nem vizsgálja és garantálja a szerverre feltöltött honlapok vagy web alapú szoftverek, alkalmazások sebességét.

A szolgáltatást kiszolgáló szerver processzor kihasználtsága az Előfizető által használt alkalmazások következtében tartósan és ismétlődően nem haladhatja meg a Szerver teljes CPU idejének 90%-át. Ezen értéknél a Szolgáltató jogosult korlátozni a Szolgáltatást.

A szolgáltatás nem tartalmaz automatikus failovert és futásidejű redundanciát.

A Szolgáltató továbbá nem vállal felelősséget az esetleges külső támadások (hacker támadás) okozta bármilyen kárért és az ebből adódó adatvesztésért sem.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

1.5 Microsoft SPLA szoftverek bérlése

A Microsoft licencelési konstrukciója a Service Provider License Agreement, röviden SPLA. Ez a konstrukció lehetővé teszi Ügyfeleinknek, hogy a szoftvereket havi bérleti díjért vegyék igénybe. A szoftverbérlési konstrukció sok előnnyel jár mind technológia, mind költségek tekintetében.

A Microsoft szinte teljes portfoliója elérhető ebben a konstrukcióban (Windows, SQL) és mindig a legfrissebb verziók, patchek. Ez a konstrukció nem igényel beruházást, mindig csak azért fizet, amit használ, ráadásul rugalmasan bővíthető vagy testre szabható, egyszerűen és gyorsan emelhetőek be, vagy iktathatóak ki alkalmazások.

Az SPLA és a Sybell Informatika Kft. közös konstrukciója lehetővé teszi, hogy annyi komplett szervert, megoldást használjon, amennyire éppen akkor szükség van és csak addig, amíg erre szükség van.

Előnyei:

- Nincs beruházási költség
- Havi díjak jelentkeznek, de kizárólag a használattól függő mértékűek
- Versenyképes és kiszámítható költségek jelentkeznek
- A felhasználási jogok havonta módosíthatóak
- Bármikor megrendelhető, bármikor módosítható verziók, és felhasználói számok
- Egyetlen keretszerződéssel rendelkezésre áll minden szoftver, amit szeretne (Office, szervertermékek, a levelezés, a fájl-, nyomtatóüzemeltetés, az internet-szolgáltatásban megjelenő alkalmazások)

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy SPLA áraink a forint árfolyamváltozása, illetve a Microsoft SPLA árváltoztatásai függvényében módosulhatnak.

Az SPLA szoftver bérlés szolgáltatás csak szerver üzemeltetés szolgáltatással együtt vehető igénybe, illetve a licenszeléssel érintett gépen az ügyfélnek admin jogot kell biztosítania a Szolgáltató számára, a Microsoft által, a licenszelési feltételrendszerben Szolgáltató felé meghatározottakkal összhangban.

1.7 Supercloud felhőtárhely – Fájl tárolás és szinkronizációs szolgáltatás

A szolgáltatás lehetővé teszi állományok központi szerveren történő biztonságos tárolását, szinkronizálását és megosztását. A szolgáltatás használatával különféle eszközök – mobiltelefonok, számítógépek, stb. – kapcsolhatók össze egy közös könyvtár révén: az egyik eszközzel létrehozott vagy módosított állományokat a rendszer automatikusan szinkronizálja a többi eszközzel.
Az offline módban végzett szerkesztéseket a következő kapcsolódáskor automatikusan szinkronizálja a szerveren tárolt adatokkal.
A biztonsági funkciók a szolgáltatás fontos részét képezik; szigorú szabályok vonatkoznak a külső megosztásra, az offline szinkronizálásra és a hozzáférések-korlátozási lehetőségeire.

Szolgáltatás leírása:

Böngészőn keresztüli, és internetkapcsolat nélküli elérés útközben, bármilyen eszközön,
SSL titkosított kapcsolaton keresztüli kommunikáció
Akár 500 MB Webes fájlfeltöltési lehetőség
Szinkronizálás számítógéppel (Windows, Mac, Linux)
Tablettel (iOS, Android, BlackBerry)
Mobiltelefonnal (*iOS, Android, BlackBerry)
Windows, Mac, Linux, iOS, Android alkalmazások
Külső mappa és fájlelérés engedélyezése
Jelszavas és jelszó nélküli fájl / mappa megosztás
Érvényességi idő beállítása az eléréshez / letöltéshez
Fájl szerkesztés, Fájl Áthelyezés, Fájl Tulajdonságok megtekintése,
Fájl Előnézet / Szerkesztés / Letöltés
Automatizált adatmentés, utolsó 7 napos visszaállítási lehetőséggel

1.8 Webtárhely, - cPanel (Linux)

1.8.1 Szolgáltatás leírása

Ez a szolgáltatás biztosítja Ügyfeleink weboldalainak és e-mail címeinek folyamatos működését és elérhetőségét, szabadon választható domain név alatt.

Bármely szolgáltatás, ahol Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizető vagy Előfizető honlapján keresztül az Internet felhasználói adatokat töltsenek fel a szerverre, tehát bármilyen módon olyan adatok kerülnek fel a szerverre, amit nem a szolgáltató tölt fel rá, Tárhely szolgáltatásnak minősül. Ilyen például a webhosting szolgáltatás, e-mail vagy adatbázis tárhely.

A Szolgáltató egy szerver erőforrásait osztja el megrendelői között. Ez az osztott tárhely szolgáltatás vagy más néven webhosting szolgáltatás.

1.8.2 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

1.8.2.1
Osztott tárhely szolgáltatás esetében az Előfizető a rendelkezésére bocsátott erőforrásokat több más megrendelővel együttesen használja, így ezekhez az erőforrásokhoz teljes egészében csak akkor fér hozzá, ha azt más nem használja. Ilyen erőforrás például a processzor, a merevlemez, a memória vagy a hálózati kapcsolat.

1.8.2.2
A Tárhely szolgáltatás kizárólag az Előfizető által a szerverre feltöltött honlapok, adatok és programok Internet kapcsolatát, Internet felé továbbítását biztosítja az Internet felhasználói számára, nem tartalmaz semmilyen egyéb szolgáltatást.

1.8.2.3
A Szolgáltató díjmentesen technikai támogatást nyújt a megrendelt szolgáltatás igénybevételéhez, kivéve harmadik fél oldali rendszerhez. Szolgáltató programozási, weblaptervezési szolgáltatást nem biztosít, a tárhelyen a weboldal kialakítása az Előfizető feladata. A Szolgáltatás nem tartalmazza a tárhelyre feltöltött weboldalak és webalkalmazások javítását és az azokban található hibák keresését sem.

1.8.2.4
A tárhely szolgáltatás keretében Előfizető önmaga köteles gondoskodni a szolgáltatás keretében biztosított szerver tárterületen elhelyezendő weboldalak és egyéb tartalmak elkészítéséről, szerverre történő feltöltéséről és biztonságáról, valamint a feltöltött tartalmak mentéséről és a szoftverek frissítéséről, ehhez Szolgáltató jelen szerződés keretében sem szoftver-, sem hardvereszközt nem bocsát előfizető rendelkezésére.

1.8.2.5
Az Előfizető tudomásul veszi, hogy jogilag teljes mértékben felelős a tárhely szolgáltatásra telepített szoftverek jogtisztaságáért, Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli a szoftverek jogos felhasználását illetően még akkor sem, ha egyes szoftverek telepítését Szolgáltató elvégezte, segítséget nyújtott vagy használatát javasolja.

1.8.2.6
Osztott tárhely szolgáltatás alkalmas bármely webes tartalom kiszolgálására, de jelen szerződés keretében elsődlegesen weboldalak kiszolgálására használható. Egyéb más felhasználása is lehetséges, de kizárólag a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetés után. Nem használható weboldalak forgalmi jellemzőitől jelentősen eltérő tartalom kiszolgálására, például játék szerver, cache szerver, dedikált adatbázis szerver üzemeltetésére.

1.8.2.7
A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni, az információhoz való hozzájutást nem biztosítani, az információt eltávolítani vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető az alábbi előírásokat megszegi:

- Tilos a WEB tárterületen törvénybe ütköző, pornográf, szerzői jogokat, védjegyoltalomból eredő kizárólagos jogokat vagy a jó ízlést sértő anyagok elhelyezése;

- Tilos a WEB tárterületen olyan programkód elhelyezése, ami kárt okozhat vagy nem alkalmas osztott rendszeren való futtatásra

- Tilos az Interneten kéretlen reklám célú e-mailek küldése (SPAM) valamint más felhasználók zaklatása. Előfizető esetleges gondatlanságából vagy szándékosságából eredő SPAM küldés következményeiért (pl.: SPAM listára való kerülés) a Szolgáltató felelősséget nem vállal, de minden tőle elvárható módon - külön költségek fizetése nélkül - megtesz az optimális szolgáltatás biztosításáért.

- Általában tilos az Internet Etikai Kódexének (Netikett) megsértése. Az etikai kódexet a 3. számú melléklet tartalmazza.

- A 2001. évi CVIII. törvény (Eksz.) 13.§ (4) bekezdése alapján szerzői jogi, védjegyoltalomból eredő jogsértésről szóló értesítés alapján.

1.8.2.8
A Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges külső támadások (hacker támadás) okozta bármilyen kárért és az ebből adódó adatvesztésért sem.

1.8.2.9
A Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal óvja az Előfizető által a Szolgáltató szerverein elhelyezett adatokat, azonban nem vállal felelősséget az adatokért, sem az adatok, beleértve e-mail, FTP stb., elvesztéséből származó károkért. Az Előfizető teljes büntetőjogi felelősséget vállal a tárhelyre feltöltött adatokért és azokat saját felelősségére tárolja a szervereken.

1.8.2.10
A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan országokból való állandó elérhetőségért (az adott országokból való folyamatos ping-elésért), ahonnan általában az átlagosnál több hacker támadás, DOS támadás érkezik. (pl.: Kína), mert sokszor kell több tartományt tiltani. Szintén nem vállal felelősséget a Szolgáltató azon esetben ha egy harmadik szolgáltató hálózati beállításai meggátolják a csatlakozást.

1.8.2.11
Szolgáltató nem SSL tanúsítvány kibocsátó, az SSL tanúsítványokat a Szolgáltató oldalán feltüntetett harmadik fél bocsájtja ki. Szolgáltató az SSL-ekért vagy azok telepítéséért nem vállal felelősséget, de minden technikai eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsájt, hogy az SSL-ek az éppen aktuális internetes normák, a különböző cégek és eszközök követelményeinek megfeleljen és ezeknek megfelelően telepítésre kerüljenek az Előfizető részéről. SSL tanúsítvány használatából vagy annak érvényességének lejáratából származó hátrányokért vagy károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.8.2.12
Előfizető célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasításai esetén Szolgáltató az Előfizető figyelmét erre köteles írásban felhívni. Amennyiben Előfizető a felhívás ellenére írásban fenntartja utasítását, Szolgáltató a jelen szerződést felmondhatja, illetve a szerződéstől vagy teljes vagy részleges teljesítéstől elállhat, vagy az Előfizető kockázatára az Előfizető utasításait teljesítheti. Szolgáltató köteles az utasítás teljesítését megtagadni, amennyiben annak végrehajtása jogszabály megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét és vagyonát.

1.8.2.13
Szolgáltató jogosult a felfüggesztésre, törlésre, inaktiválásra került szolgáltatások Előfizető által kért visszaengedélyezésére egyedi, külön díjat meghatározni vagy a visszaengedélyezést megtagadni.

1.8.2.14
A Szolgáltató folyamatos fejlesztéseket és beállításokat módosít, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy a kéretlen levelek számát csökkentse és a szűrési hatékonyságot növelje. A Szolgáltató nem fizet kártérítést az Előfizetőnek, a kéretlen levelek törlésével töltött kiesett idő miatt. A Szolgáltató nem fizet semmilyen kártérítést és nem vonható felelősségre a rosszindulatú, becsapó üzenetek miatt keletkezett károkért sem. A Szolgáltató a levélszemét szűrő, esetleges rossz hatékonysága miatt, nem vonható fellelőségre. A Szolgáltató nem fizet vissza Szolgáltatási díjat, ha az Előfizető úgy ítéli meg, hogy a levélszemét szűrő hatékonysága nem megfelelő vagy a kéretlen levelek esetlegesen kárt okozott az Előfizetőnek.

1.8.2.15
A Szolgáltatónak jogában áll a szerverein futó operációs rendszert és a rendszeren futó szoftvereket frissíteni. A szükséges biztonsági és egyéb frissítéseket az Előfizetők biztonságának és a stabil szolgáltatás garantálása érdekében végzi a Szolgáltató. A frissítések magukba foglalhatják a PHP értelmező és MySQL adatbázis szerver verzió frissítéseit is. A Szolgáltató a frissítések elvégzése előtt 30 nappal írásban, elektronikus üzenetben értesíti az Előfizetőt a várható módosításokról és annak várható következményeiről. A Szolgáltató a frissítések elvégezését követen nem vállal fellelőséget a frissítések hatására nem működő az Előfizető által szerveren futtatott szoftverek működésképtelenség okozta kárért és az ebből adódó kiesésért sem. Az Előfizető kötelessége a tárhelyre általa feltöltött vagy telepített és futtatott weboldalak, szoftverek után követése és frissítése.

1.8.2.16
Pénzvisszafizetési garanciák

A 364 napos pénzvisszafizetési garancia: A garancia lényege, hogy az Előfizető a szolgáltatás kezdetétől számított 364 napon belül dönthet úgy, hogy a szolgáltatást a továbbiakban nem kívánja használni, ebben az esetben a befizetett első éves szolgáltatási díjat visszafizeti a Szolgáltató. Az Előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélszolgálati e-mail címére jeleznie kell írásban ezen igényét. A 364 napos pénzvisszafizetési garanciát kizárólag tárhely szolgáltatás esetén veheti igénybe az Előfizető. Ha a tárhely szolgáltatáshoz ajándék fizetős szolgáltatás tartozik, mint például Domain regisztráció, úgy a Domain regisztrációt a Szolgáltató a tárhely szolgáltatás díjából levonja és a Domain költséggel csökkentett összeget köteles csak visszafizetni az Előfizetőnek.
A 364 napos pénzvisszafizetési garancia csak az egy éves, előre kifizetett szolgáltatások esetén igényelhető vissza, havidíjas és több évre előre kifizetett tárhely szolgáltatások esetén nem kérhet az Előfizető pénzvisszafizetést.
364 napot meghaladó, hosszabbított szolgáltatások esetén, nem vehető igénybe a pénzvisszafizetési garancia.

A weboldal sebesség garancia: Az Előfizető dönthet úgy, hogy nincs megelégedve a tárhelyen üzemelő weboldal sebességével, ebben az esetben jelezheti ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató ezesetben megvizsgálja a weboldal sebességét és a beállításokat optimalizálhatja. Ha a Szolgáltató nem tudja három mérés átlagát nézve, 4 másodpercnél rövidebb betöltődési időre csökkenteni, úgy az Előfizető szolgáltatási díj visszafizetését kérheti.

Domain bejegyzési garancia: Ha a Szolgáltató .hu végződésű Domain nevet nem regisztráltatja be 24

órán belül, úgy az Előfizető visszaigényelheti a Domain regisztráció díját. A .com, .net, .info, .eu, .org Domain végződések esetén 1 órás bejegyzési garanciát vállal a Szolgáltató.

A 364 napos pénzvisszafizetési garancia, weboldal sebesség garancia és Domain bejegyzési garancia, kizárólag a számlán (díjbekérőn) feltüntetett fizetési határidőt betartó felhasználóinknak jár. Első és új előfizetés esetén, hosszabbításkor vagy bármilyen későbbi újbóli előfizetés után már nem jár a garancia.

1.8.3 Az Előfizető jogai és kötelezettségei

1.8.3.1
Az Előfizető jogosult az általa megrendelt szolgáltatások igénybevételére a nap 24 órájában, az év minden napján.

1.8.3.2
Az Előfizető köteles a szolgáltatások igénybevételéhez Előfizető oldalán szükséges hardver, szoftver, licenc, telekommunikációs és emberi feltételeket biztosítani.

1.8.3.3
Az Előfizető elismeri, hogy az internet több résztvevő hálózatból áll össze, amelyek külön tulajdonban vannak és nem állnak a Szolgáltató ellenőrzése alatt, ezért a Szolgáltató nem felelős az olyan felmerülő károkért, amelyek a szolgáltatásnak a Szolgáltató által nem ellenőrzött hálózatok vagy más internet szolgáltatók tevékenysége miatt következik be (pl. üzemzavar, megszűnés okozta átmeneti vagy tartós el nem elérhetősége, más internet szolgáltatók által továbbított ügyfél adatok átviteli hibája, számítógépes vírusok, férgek, számítógépes szabotázsok és támadások).

1.8.3.4
Az Előfizető kártalanítja a Szolgáltatót és alvállalkozóit bármely harmadik személy általi követeléssel, perrel, akcióval és eljárással összefüggésben keletkezett olyan kár miatt, amelyek:

- a jelen ÁSZF-ből és az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségek Előfizető általi megszegéséből;

- az Előfizető bármely ügyfelének vagy bármely harmadik személy végfelhasználónak a szolgáltatásokkal kapcsolatos bármilyen (ideértve különösen, de nem kizárólag a szolgáltatás használata során továbbított tartalomra vonatkozó, vagy az adatvédelmi jogszabályok megsértéséből eredő) követelésekből ered,

- a szerzői jog, vagy bármely szellemi tulajdonhoz kapcsolódó jog megsértéséből, becsületsértésből, obszcén, trágár, sértő, rasszista, indokolatlanul erőszakos, fenyegető, megfélemlítő vagy zaklató anyag közzétételéből vagy az adatvédelmi jogszabályok megsértéséből származó követelésekből ered.

1.8.3.5
Az Előfizető elfogadja és tudomásul veszi, hogy a szolgáltatásához biztosított erőforrási limitek olyan jellegű túllépése esetén, amely a Szolgáltató hálózatában, szerverében, infrastruktúrájában károsodást, kimaradást, teljesítményvesztést okoz vagy a Szolgáltató más előfizetője számára a Szolgáltató szolgáltatásában teljesítménybeli, felhasználó élménybeli csökkenést okoz, a az Előfizetés felmondását eredményezik a Szolgáltató részéről a tárhely díj hátralévő időtartamának visszafizetésével. Ezen okok miatt a Szolgáltató korlátlanul és előzetes jelzés nélkül zárolhatja a szolgáltatást. Erőforrási statisztikákat tárhely esetén a Szolgáltató biztosít, tárhely esetén a cPanel resource usage / erőforrás használat menüpontja alatt.

1.8.3.6
Irányadó maximális tárhely erőforrás használat másodpercenként azokban a tárhely csomagokban, amelynél a https://sybell.hu/tarhely/ weboldalon nincs ettől eltérő adat jelezve:

- Tárhely méret: Csomagban meghirdetett méretek.
- Processzor használat: 3 Ghz
- Fizikai memória használat: 1024-2048 MB (nem egyenlő a php memory limittel, ami 192-256MB szervertől függően)
- Egyidejű bejövő kapcsolat: 20 db / másodperc
- Tárhelyen futó összes kapcsolat a processzor felé: 80 db / másodperc
- I/O, merevlemez használat: 6000 KB/s
- Fájlszám (inodes): 200 000 db

Ezen limiteket az Előfizetőink közel 99%-a nem éri el, így őket gond nélkül kiszolgálja a Szolgáltató. Amely Előfizető tárhely használatához ez az erőforrás esetleg mégsem elég, ott Menedzselt VPS előfizetése jelenthet megoldást, ahol az oldalon felültetett külön erőforrások járnak. Szolgáltató a biztosított limitek eléréséből, túllépéséből és ennek következményeiből eredő esetleges károkért felelősséget nem vállal. A limitek a cPanel felületen folyamatosan nyomon követhetőek.

1.8.3.7
Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítókat titokban tartani, a jogosulatlan használatból eredő károkért az Előfizető felel.

1.8.3.8
Az Előfizető köteles az igénybe vett szolgáltatásokért az árlistában megadott díjat megfizetni. Az előfizető elfogadja, hogy fizetési késedelem vagy a fizetés megtagadása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatások korlátozására, a domain átregisztráció megakadályozására (pl.: register lock alkalmazására, auth kód visszatartására), további megrendelések teljesítésének megtagadására, törvényileg szabályozott mértékű késedelmi kamat felszámítására és az Előfizető adatainak átadására egy, a Szolgáltatóval kapcsolatban álló adósságbehajtó társaságnak.

1.8.3.9
Az Előfizető felel az általa megadott kapcsolattartói adatokért és azok hitelességéért és elfogadja, hogy a Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos adatokról, hosszabbításokról információkat kizárólag az Előfizető az https://center.sybell.hu felhasználói fiókjában megadott e-mail címére küld értesítéseket. Előfizető köteles a Szolgáltató által nyilvántartott adataiban történő változást 15 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni e-mailben vagy a https://center.sybell.hu felhasználói fiókjában. A bejelentés elmaradásából származott esetleges károkért az Előfizetőt terheli a felelősség.

1.8.3.10
A szolgáltatással kapcsolatos technikai és adminisztratív (beleértve a tulajdonváltást is) változtatásokat kizárólag az Előfizető center.sybell.hu fiókjából bejelentkezve vagy az center.sybell.hu fiókban megadott e-mail címről -visszaigazoló megerősítés kérés után- lehet kezdeményezni. A szolgáltatások esetén ez az e-mail cím az elsődleges azonosító, amely vitás esetben alkalmas a tulajdonos azonosítására.

1.8.3.11
Az Előfizető elfogadja, hogy (Magyarázat: Az oldalak nagyon nagy része ezeket a feltételeket gond nélkül teljesítik, így ez csak nagyon kevés oldalt érint. A limitek oka az, hogy túllépés esetén a szerver és a többi weboldal elérhetetlenné válhat. Természetesen amennyiben egy tervezett és időszakos

nagyobb terhelés várható, érdemes felvenni velünk a kapcsolatot, hogy a limiteket tudjuk-e időszakosan megnövelni.)

Nem futtathat bármiféle interaktív real-time chat alkalmazást amelyek szerveroldali erőforrásokat használnak. Távoli erőforrást használó programok teljes körűen használhatóak.
Nem futtathat IRCD vagy daemions típusú alkalmazásokat.
Nem használhatja a szolgáltatásokat TOR vagy egyéb hasonló szolgáltatásokon keresztül.
Nem futtathat IRC-vel azonos működéssel rendelkező programot.
Nem futtathat bit torrent alkalmazásokat vagy klienst.
Nem vehet részt bármiféle fájl cserélő tevékenységben.

Nem futtathatja az alábbi oldalakat, tartalmakat, programokat, alkalmazásokat:
- „Phising” oldalakat
- Videómegosztó ("youtube-féle") weboldalt
- Ingyenes játékmegosztó oldalakat
- Topsites, aukciós oldalak
- IRC Szkriptek/Bots
- Proxy Szkriptek/Anonymizers
- Kalóz Szoftverek/Warezok
- Image Hosting Scripts (pl: Photobucket vagy Tinypic)
- AutoSurf/PTC/PTS/PPC oldalak
- IP Scanners
- Bruteforce Programok/Szkriptek/Alkalmazások
- Online-channel alkalmazásokat, kép-, videó-, hangközvetítést (Online tv, rádió)
- Spam szkriptek, mail bombers
- Banner Kiszolgálók (kereskedelmi jellegű banner kiszolgálók)
- Közösségi oldalak, különös tekintettel az ingyenes regisztrációval rendelkezőkre
- File Dump/Mirror Scripts (rapidsharehez hasonló)
- Kereskedelmi jellegű audio streaming
- Zálog/Bank kötvény oldalak, programok
- High-Yield Interest Programok (HYIP) vagy kapcsolódó oldalak
- Befektetési oldalak (FOREX, E-Gold Exchange, Second Life/Linden Exchange, Ponzi, MLM/Pyramid Scheme)
- Bármilyen jogvédett tartalom használata, engedély nélkül
- Prime Banks Programok
- Lottó oldalak
- MUDs/RPGs/PPBGs
- Gyűlöletkeltő/Rasszista tartalmak
- Hackereknek szóló oldalak, programok, tartalmak
- Közerkölcsbe ütköző, illetve pornó oldalakat
- Illegális oldal népszerűsítési tevékenységek
- Fórumok, amelyek linkeket, tartalmakat, írásokat tartalmaznak hacker oldalaktról tartalmakról
- Tisztességtelen oldalak (Melyek a következő oldalon jelen vannak: aa419.org & escrowfraud.com)
- Mailer Pro
- Nem futtathat játék szervereket. (pl counter stritke)
- Nem futtathat cron-okat fél óránál gyakrabban
- PHP include-okra csak így hivatkozhat: "include.php" és nem „http://domainnev.hu/include.php”)
- Tilos a Szolgáltató nevének/hírnevének csorbítása.

1.8.3.12
Előfizető elfogadja, hogy amennyiben oldala harmadik fél érdekeit sérti és/vagy büntetőeljárás van folyamatban a weboldalán tárolt adatok miatt, és erről a Szolgáltató értesítést kap, Szolgáltató előzetes értesítés nélkül a domain és/vagy tárhely szolgáltatást szüneteltetheti az eljárást indító hivatal kérésének megfelelően.

1.8.3.13
Nem Viszonteladói Előfizető nem adhatja tovább a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat.

1.8.3.14
Előfizető köteles weboldalát frissíteni 30 napon belül, amennyiben a weboldala által használt rendszerekről ismert biztonsági hibák, rések keletkeztek, illetve 7 napon belül, amennyiben erről a Szolgáltató tájékoztatja.

1.8.3.15
Az Előfizető által használt tárhely és tartalmának (fájlok, levelek stb.) mentése az Előfizető feladata, amelyre több lehetősége is van (cPaneles felületen adatmentés, Softaculous által telepített rendszerek Softaculous-on keresztül történő, adatmentése, FTP-n és phpMyAdminon keresztüli adatmentés, esetleges weboldalakba (pl. CMS) épített adatmentés. A Szolgáltató a szerver oldali adatmentést napi gyakorisággal, 7 napos adatmegőrzéssel a szolgáltatás körén kívüli, díjmentes lehetőségként biztosítja. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy erre a Szolgáltató nem vállal kötelezettséget, és annak elmaradásáért felelősség nem terheli.

1.8.3.16
Előfizető számára Szolgáltató hozzáférést és kiszolgáló rendszereket biztosít. Amennyiben Előfizető ezek segítségével a megfelelő beállításokat nem tudja elvégezni, és Szolgáltatótól kéri a beállítások elvégzését, Szolgáltató jogosult ezért munkadíjat felszámolni.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

1.9 Domain szolgáltatás

Ügyfél a Szolgáltatón keresztül domain regisztrációt igényelhet. Ügyfél az igénylés elküldésével kijelenti, hogy a kiválasztott tld (végződés) nyilvántartó szervezete által előírt szabályozást elfogadja. (Pl.: .hu esetén: ISZT (www.domain.hu), .org esetén ICANN (www.icann.org stb.)

Az Ügyfél kijelenti, hogy a domain igénylésével, delegálásával és fenntartásával kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató és az adott tld-hez tartozó Nyilvántartó döntéseit elfogadja. (pl. nem valós adatok megadása esetén a domain törlési listára és zárolásra kerül) Ügyfél köteles aláírt igénylőlapot biztosítani vagy jogszerűen, a domain.hu szabályainak megfelelően elektronikusan benyújtani az igénylést a center.sybell.hu weboldaláról. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz a domain minél hamarabb történő bejegyzésért. A domain alatti tartalomért és a megadott adatokért az Ügyfél büntetőjogi felelősséget vállal. Amennyiben Ügyfél a fizetési kötelezettségének és dokumentum, vagy elektronikus regisztráció beadási kötelezettségnek már eleget tett, felszólíthatja a Szolgáltatót a domain bejegyzésére, ha annak indítása még nem történt meg.

A Szolgáltató az általa megindított domain regisztráció elmaradása miatt vagy a domain név lejárata miatt felelősséget nem vállal. Ekkor természetesen a befizetett és nem teljesített domain regisztrációs költséget az Ügyfél részére köteles visszautalni. Ügyfél elfogadja, hogy a domain.hu hatályos szabályzata alapján a .hu domain csak évente hosszabbítható meg a Szolgáltató által, még ha Ügyfél több évre ki is fizette a regisztrációs költséget. Ügyfél kötelezi magát arra, hogy ez idő alatt a domaint

nem regisztrálja át másik szolgáltatóhoz, hogy a domain hosszabbítás, megújítás a Szolgáltató által teljesíthető legyen.

Amennyiben Ügyfél mégis másik regisztrátorhoz viszi át a domain nevet, ezzel kijelenti, hogy véglegesen lemond mindenféle pénzügyi és egyéb követelésről a Szolgáltató felé. Az elektronikus .hu domain regisztráció kizárólag új, még nem létező domain delegálására érvényes, adatmódosításra és átregisztrációra vagy egyéb domain szolgáltatásra nem.

1.10 Weboldal karbantartás

A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott feltételek szerint vállalja az Előfizető által üzemeltetett, WordPress alapú tartalomkezelő rendszerre épülő weboldal, illetve WooCommerce alapú webáruház folyamatos karbantartását, felügyeletét, rendszeres frissítését, biztonsági mentését, valamint – a jelen pontban meghatározott keretek között – a felmerülő hibák elhárítását. A szolgáltatás kizárólag a megrendelt díjcsomagban és az Előfizetői szerződésben meghatározott terjedelemben vehető igénybe. Az egyes díjcsomagok szolgáltatási tartalmát a jelen pont, díját a Szolgáltató mindenkori árlistája határozza meg. Az Előfizető vállalja az Előfizetői szerződésben, illetve a Szolgáltató mindenkori árlistájában meghatározott szolgáltatási díj megfizetését.

1.10.1 A szolgáltatás csomagjai

A weboldal karbantartási szolgáltatás az alábbi díjcsomagokban vehető igénybe. A magasabb szintű csomagok – a jelen pontban kifejezetten megjelölt eltérésekkel – valamennyi alacsonyabb szintű csomag szolgáltatási elemét tartalmazzák.

- **Sybell Start (WordPress):** bemutatkozó és landing oldalakhoz ajánlott alapcsomag. Tartalma: havi rendszerességű frissítés (WordPress alaprendszer, sablonok, bővítmények); napi felhőalapú biztonsági mentés 7 napos megőrzéssel; 0–24 órás rendelkezésre állás (uptime) figyelés 10 perces időközönként; SSL-tanúsítvány figyelés; alapszintű spamvédelem; minimális tartalmú havi jelentés; hibabejelentés 0–24 órában.

- **Sybell Business (WordPress):** kis- és középvállalati weboldalakhoz ajánlott csomag. A Start csomag elemein túl tartalma: kéthetenkénti frissítés, frissítés előtti mentéssel és hiba esetén automatikus visszaállítással; napi mentés 30 napos megőrzéssel; prémium biztonsági bővítmény és fejlett spamvédelem; sérülékenység-figyelés 6 óránként; PHP-hiba, valamint hibás hivatkozás- és képfigyelés; uptime figyelés 5 perces időközönként; teljesítmény-figyelés; alapszintű sebességoptimalizálás; frissítés utáni funkcióellenőrzés; bővített tartalmú havi jelentés; havi 30 perc fejlesztői időkeret; telefonos támogatás.

- **Sybell Pro (WordPress):** igényes, üzletileg kiemelt (pl. lead-generáló) weboldalakhoz ajánlott csomag. A Business csomag elemein túl tartalma: heti rendszerességű, staging (teszt-) környezetben előzetesen tesztelt frissítés; napi mentés 50 napos megőrzéssel; virtuális javítás (azonnali védelem az ismert sérülékenységekkel szemben a hivatalos javítás megjelenéséig); biztonsági megerősítés (hardening); uptime figyelés 2 perces időközönként; haladó sebességoptimalizálás; heti automata űrlap-tesztelés valós böngészőben; e-mail kézbesítés tesztelése; teljes tartalmú havi jelentés; prémium bővítmény-licencek; havi 1 óra fejlesztői időkeret; dedikált kapcsolattartó.

- **Sybell Webshop (WooCommerce):** kis- és közepes forgalmú webáruházakhoz ajánlott csomag. A Sybell Pro csomag elemein túl tartalma: a WooCommerce rendszer és a webáruházi bővítmények heti rendszerességű, staging környezetben tesztelt frissítése; napi mentés a rendelési adatokkal együtt, 50 napos megőrzéssel; heti pénztár- (checkout-) tesztelés valós teszt rendeléssel; rendelés-

visszaigazoló e-mailek tesztelése; napi automata űrlap-tesztelés; fizetési szolgáltató (gateway) állapot-figyelés; automatizmus- és számlázás-felügyelet; a jelentés kiegészítése a webáruházi tesztelési eredményekkel. A csomagban az uptime figyelés – a Sybell Pro csomagtól eltérően – 5 perces időközönként történik.

- **Sybell Webshop SLA (WooCommerce):** nagy forgalmú webáruházakhoz ajánlott csomag. A Sybell Webshop csomag elemein túl tartalma: 1 órán belüli reakcióidő-vállalás kötbérrel (a támogatási időben mérve); prioritásos hibaelhárítás; uptime figyelés 2 perces időközönként; több űrlap és a pénztár napi rendszerességű tesztelése; hibariport képernyőképpel és azonnali riasztás; havi 2 óra fejlesztői időkeret; negyedéves üzleti áttekintés (review); a teljes prémium bővítmény-csomag.

Az egyes csomagok szolgáltatási elemeinek részletes, tételes összehasonlítását a Szolgáltató a weboldalán teszi közzé.

1.10.2 Weboldal audit és a szolgáltatás megkezdése

A szolgáltatás megrendelésekor a Szolgáltató díjmentes weboldal auditot végez, amelynek keretében felméri a tartalomkezelő rendszer és a bővítmények verzióit, a biztonsági beállításokat, a betöltési sebességet és a mentési állapotot, webáruház esetén továbbá a vásárlási folyamat és az automatizmusok állapotát. Az audit eredményéről a Szolgáltató írásos összefoglalót küld az Előfizetőnek.

A Szolgáltató a megrendelést követő 24 órán belül felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, és bekéri a szolgáltatás nyújtásához szükséges hozzáféréseket. A felügyeleti, mentési és védelmi rendszerek beállítása az auditot követően történik meg.

A Szolgáltató az audit alapján fenntartja az árváltoztatás jogát arra az esetre, ha a weboldal jelentősen eltér a sztenderd WordPress rendszertől, illetve ha nagy mennyiségben tartalmaz egyedi fejlesztéseket. Az ebből eredő díjmódosításról a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen, írásban tájékoztatja; a szolgáltatás a módosított díjon kizárólag az Előfizető írásos elfogadását követően vehető igénybe.

1.10.3 Frissítések telepítése

A Szolgáltató vállalja a WordPress alaprendszer, a telepített bővítmények (pluginok) és sablonok (témák) gyártói által kibocsátott hivatalos, stabil szoftverfrissítések telepítését, a megrendelt csomag szerinti rendszerességgel: a Sybell Start és Sybell Webshop csomagban havonta, a Sybell Business csomagban kéthetente, a Sybell Pro, és Sybell Webshop SLA csomagokban hetente. A Sybell Webshop és Sybell Webshop SLA csomagokban a frissítés a WooCommerce rendszerre és a webáruházi bővítményekre is kiterjed.

A Szolgáltató a frissítések telepítése előtt kompatibilitás-ellenőrzést végez, és a frissítést csak akkor hajtja végre, ha az megítélése szerint biztonságosan elvégezhető. A Sybell Business és annál magasabb csomagokban a Szolgáltató a frissítés előtt biztonsági mentést készít, és a frissítés meghiúsulása vagy hibája esetén automatikusan visszaállítja a weboldal frissítés előtti állapotát. A Sybell Pro és annál magasabb csomagokban a Szolgáltató a frissítéseket az éles környezetben történő telepítés előtt staging (teszt-) környezetben teszteli.

A Szolgáltató nem vállalja a gyártók által kiadott frissítések következtében esetlegesen fellépő inkompatibilitási problémák, működésbeli zavarok vagy funkcionalitásbeli hibák automatikus javítását. A frissítések elvégzése után a Szolgáltató a megrendelt csomagnak megfelelő funkcionális és vizuális ellenőrzést végez a weboldalon. Amennyiben ezen ellenőrzés során hibát tapasztal, arról tájékoztatja az Előfizetőt, és javaslatot tesz a hiba elhárításának módjára, valamint a javítás várható költségére. A

javítás kizárólag az Előfizető előzetes jóváhagyása esetén történik meg. Az Előfizetői döntés meghozataláig a Szolgáltató ideiglenesen visszaállítja a weboldal frissítés előtti, stabil állapotát annak érdekében, hogy a weboldal működőképessége és üzemszerű elérhetősége ne sérüljön.

1.10.4 Biztonsági mentés (adatmentés)

A Szolgáltató vállalja, hogy naponta egy alkalommal automatikus, felhőalapú biztonsági mentést készít a weboldal forrásállományairól, a feltöltött állományokról és a kapcsolódó adatbázisról. A mentések megőrzési ideje a megrendelt csomagtól függ: a Sybell Start csomagban 7 nap, a Sybell Business csomagban 30 nap, a Sybell Pro, Sybell Webshop és Sybell Webshop SLA csomagokban 50 nap. A Sybell Webshop és Sybell Webshop SLA csomagokban a mentés a webáruház rendelési adataira is kiterjed.

A mentések tárolása titkosított formában, az Európai Unión belül található adatközpontban, a GDPR követelményeinek megfelelően történik. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a weboldal tartalmát és adatbázisát a Szolgáltató felhőalapú tárhelyszolgáltatáson tárolja. A Szolgáltató a mentésekhez nem biztosít közvetlen hozzáférést az Előfizetőnek; azokat a szervezetén belül, saját informatikai rendszerében kezeli. Az Előfizető havonta egy alkalommal kérheti a mentés átadását. Hiba esetén a Szolgáltató a weboldalt a rendelkezésre álló mentésből állítja vissza.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az elkészült mentésekért, amennyiben az adatvesztés az alábbi ok vagy okok miatt következett be:

- az adatmentő alkalmazás helytelen, hibás működése esetén;

- ha az igénybe vett felhőalapú tárhelyszolgáltatás kiesése miatt a mentés meghiúsul, vagy a felhőszolgáltató rendszerében adatvesztés következik be.

1.10.5 Felügyelet és monitorozás

A Szolgáltató vállalja, hogy a nap 24 órájában, folyamatosan, felügyeleti rendszereinek segítségével figyeli a weboldal rendelkezésre állását (uptime), a megrendelt csomag szerinti időközönként: a Sybell Start csomagban 10 percenként, a Sybell Business és Sybell Webshop csomagokban 5 percenként, a Sybell Pro és Sybell Webshop SLA csomagokban 2 percenként. A felügyelet valamennyi csomagban kiterjed az SSL-tanúsítvány érvényességének figyelésére is.

A Sybell Business és annál magasabb csomagokban a felügyelet kiterjed továbbá a weboldal teljesítményének figyelésére, a PHP-hibák, valamint a hibás hivatkozások és képek figyelésére, továbbá a telepített összetevők ismert sérülékenységeinek 6 óránkénti ellenőrzésére. A Sybell Webshop és Sybell Webshop SLA csomagokban a felügyelet a fizetési szolgáltató (gateway) állapotának figyelésére is kiterjed.

Amennyiben a felügyeleti rendszer hibát vagy leállást észlel, a Szolgáltató az 1.10.11 pont szerinti reakcióidőn belül megkezdi a hiba elhárítását. A Szolgáltató a hibajavítást csak akkor tudja elvégezni, ha az nem a hatáskörén kívül álló ok miatt következett be (ilyen például külső tárhely- vagy domain-szolgáltató működési hibája).

1.10.6 Biztonság, védelem és sebességoptimalizálás

A Szolgáltató vállalja, hogy a weboldal biztonsági és védelmi beállításait a mindenkor hatályos, a szakmában általánosan elfogadott iparági szabványoknak és bevált gyakorlatoknak megfelelően végzi el, ennek keretében – különösen, de nem kizárólagosan – elvégzi a megfelelő jogosultságkezelést, az alapvető tűzfal- és belépésvédelmi beállításokat, valamint az adminisztrációs felület védelmét. A Szolgáltató jogosult a weboldal külső – különösen hacker- és rosszindulatú – támadásokkal szembeni

védelme érdekében harmadik fél által fejlesztett, iparági szabványoknak megfelelő biztonsági megoldások alkalmazására.

A spamvédelem szintje csomagfüggő: a Sybell Start csomag alapszintű, a Sybell Business és annál magasabb csomagok fejlett spamvédelmet tartalmaznak. A Sybell Business és annál magasabb csomagokban a Szolgáltató prémium biztonsági bővítményt alkalmaz. A Sybell Pro és annál magasabb csomagokban a Szolgáltató virtuális javítást (az ismert sérülékenységekkel szembeni azonnali védelem a hivatalos javítás megjelenéséig), valamint biztonsági megerősítést (hardening) is biztosít.

A Szolgáltató a karbantartás keretében elvégzi a weboldal sebességoptimalizálását: a Sybell Business csomagban alapszinten (gyorsítótár-kezelés, képoptimalizálás), a Sybell Pro és annál magasabb csomagokban haladó szinten, a weboldal adottságainak és a rendelkezésre álló technikai lehetőségeknek megfelelően.

A Szolgáltató a WordPress nyílt forráskódú rendszer biztonsága érdekében minden ésszerű intézkedést megtesz, ideértve a bevált biztonsági beállítások alkalmazását, valamint biztonsági bővítmények telepítését és konfigurálását. Ennek ellenére a Szolgáltató nem vállal sem jótállást, sem felelősséget a rendszer biztonsági incidenseiért, beleértve – de nem kizárólag – a weboldal feltörését, amennyiben azok a Szolgáltató gondos eljárása ellenére következnek be.

1.10.7 Automatizált tesztelés

A Szolgáltató a Sybell Business és annál magasabb csomagokban minden frissítés után funkcionális ellenőrzést és vizuális regressziós tesztelést végez, amelynek keretében megvizsgálja, hogy a weboldal megjelenése és alapvető funkciói (különösen a kapcsolatfelvételi űrlapok, gombok, navigáció) nem változtak-e nem kívánt módon. Amennyiben eltérést tapasztal, és az nem az Előfizetővel előzetesen egyeztetett módosítás következménye, a Szolgáltató visszaállítja az érintett tartalmat az eredeti állapotra, vagy szükség esetén elvégzi a javítást.

A Szolgáltató valós böngészőkörnyezetben végzett automatizált tesztelést biztosít az alábbiak szerint: a Sybell Pro csomagban heti automata űrlap-tesztelés és e-mail kézbesítés tesztelése; a Sybell Webshop csomagban napi automata űrlap-tesztelés, valamint heti pénztár- (checkout-) tesztelés valós teszt rendeléssel; a Sybell Webshop SLA csomagban több űrlap és a pénztár napi rendszerességű tesztelése, hibariporttal (képernyőképpel) és azonnali riasztással.

1.10.8 WooCommerce-specifikus szolgáltatások

A Sybell Webshop és Sybell Webshop SLA csomagokban a Szolgáltató a WordPress alapú karbantartási szolgáltatásokon túl az alábbi, webáruház-specifikus szolgáltatásokat nyújtja:

- a teljes vásárlási folyamat (termékoldal, kosár, pénztár /checkout/, visszaigazoló /köszönő/ oldal) működésének rendszeres ellenőrzése, valós teszt rendeléssel;

- a rendelés-visszaigazoló, fizetési visszaigazoló és szállítási értesítő e-mailek kézbesítésének és megjelenésének rendszeres tesztelése;

- a fizetési szolgáltató (gateway) állapotának figyelése és frissítés utáni funkció-ellenőrzése;

- a kritikus webáruházi funkciók (kuponok, szállítási módok, készletkezelés, termékszűrők) rendszeres ellenőrzése.

A WooCommerce karbantartási szolgáltatás a Szolgáltatótól eltérő tárhelyszolgáltatónál üzemelő webáruházhoz is igénybe vehető.

1.10.9 Prémium bővítmény-licencek

A Sybell Business és annál magasabb csomagok díja tartalmazza meghatározott, harmadik féltől származó prémium bővítmények (különösen sebességoptimalizálási és biztonsági bővítmények, a Sybell Pro és annál magasabb csomagokban ezen felül oldalépítő, keresőoptimalizálási, fordítás- és űrlapkezelő bővítmények) használati jogát. A bővítmények mindenkori körét a Szolgáltató a weboldalán teszi közzé, és jogosult azok összetételét – azonos funkcionális szint biztosítása mellett – egyoldalúan módosítani.

A prémium bővítmények a Szolgáltató licenceivel, kizárólag az előfizetés időtartama alatt használhatók. A karbantartási szolgáltatás megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult a licenceket deaktiválni; ennek következtében az érintett bővítmények prémium funkciói elérhetetlenné válhatnak, amelyért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. Az Előfizető a bővítmények licencét harmadik személyre nem ruházhatja át.

1.10.10 Havi jelentés és fejlesztői időkeret

A Szolgáltató a végzett karbantartási tevékenységről havonta jelentést küld az Előfizetőnek, amelynek tartalma csomagfüggő: a Sybell Start csomagban minimális (rendelkezésre állás, frissítések, mentések); a Sybell Business csomagban bővített (kiegészítve a biztonsági és teljesítmény-adatokkal); a Sybell Pro és annál magasabb csomagokban teljes (kiegészítve forgalmi analitikával és oldalegészség-mutatókkal); a Sybell Webshop csomagokban a jelentés a webáruházi tesztelési eredményeket is tartalmazza. A Sybell Webshop SLA csomagban a Szolgáltató negyedévente üzleti áttekintést (review) is biztosít.

A Szolgáltató havi fejlesztői időkeretet biztosít kisebb tartalmi és technikai módosításokra, a megrendelt csomag szerint: a Sybell Business csomagban havi 30 percet, a Sybell Pro és Sybell Webshop csomagokban havi 1 órát, a Sybell Webshop SLA csomagban havi 2 órát. A Sybell Start csomag fejlesztői időkeretet nem tartalmaz; ebben a csomagban a fejlesztői munkák eseti jelleggel, a Szolgáltató mindenkori óradíján rendelhetők meg. Az időkeret a tárgyhónapra érvényes; a fel nem használt rész a következő hónapra nem vihető át, automatikusan törlésre kerül.

A havi fejlesztői időkeret különösen az alábbi feladatokra használható fel:

- grafikai elemek és képek cseréje, új képek feltöltése;

- szövegmódosítás, blogbejegyzések feltöltése;

- SEO célú tartalommódosítás (pl. meta tagek, képleírások frissítése);

- szín- és betűtípus-módosítás, tartalmi és vizuális elemek igazítása (pl. elrendezési korrekciók);

- egyszerűbb bővítmények telepítése és alapvető beállítása;

- webáruház esetén: termékkategória-, szállításizóna- és fizetési beállítások kisebb módosítása.

A fenti keret komplex fejlesztési, hibakeresési vagy egyedi programozási feladatokra nem használható fel. Az időkeretet meghaladó munkát a Szolgáltató előzetes egyeztetés után, az Előfizető írásos elfogadását követően, kedvezményes óradíjon végzi el.

Az Előfizető kizárólag írásos formában, e-mail útján jogosult módosítási igényt benyújtani, a hello@sybell.hu e-mail címre. A Szolgáltató kizárólag az ezen a módon, írásban beérkezett kéréseket fogadja el és teljesíti; szóbeli, telefonos vagy más formában tett módosítási igények teljesítésére a Szolgáltató nem kötelezhető.

1.10.11 Hibabejelentés, támogatás és reakcióidő

Az Előfizető hibabejelentést valamennyi csomagban a nap 24 órájában tehet e-mailben vagy hibajegyben, a Szolgáltató 1.1 pontban megadott ügyfélszolgálati elérhetőségein. A Sybell Business és annál magasabb csomagokban a Szolgáltató munkanapokon 8:00 és 22:00 óra között telefonos támogatást is biztosít (a továbbiakban: támogatási idő). A Sybell Pro és annál magasabb csomagokban a Szolgáltató munkanapokon 8:00 és 16:30 óra között dedikált kapcsolattartót biztosít.

A Szolgáltató a hibabejelentésekre – a támogatási időben mérve – az alábbi reakcióidőket vállalja: Sybell Start csomagban 48 óra, Sybell Business csomagban 24 óra, Sybell Pro csomagban 4 óra, Sybell Webshop csomagban 2 óra, Sybell Webshop SLA csomagban 1 óra. A reakcióidő a hibabejelentés érdemi feldolgozásának és a hibaelhárítás megkezdésének határideje; a hiba elhárításának időtartama a hiba jellegétől függ.

A Sybell Webshop SLA csomagban a Szolgáltató a vállalt reakcióidő elmulasztása esetére kötbérfizetést vállal. A kötbér mértéke a reakcióidő túllépésének minden megkezdett órája után a szolgáltatás egyhavi nettó előfizetési díjának 10%-a, azzal, hogy a kötbér összege naptári hónaponként – az adott hónapban bekövetkezett valamennyi túllépést együttesen figyelembe véve – legfeljebb a szolgáltatás egyhavi nettó előfizetési díjáig terjedhet. A Szolgáltató a kötbért az Előfizető következő havi számlájában jóváírás formájában érvényesíti. Nem terheli kötbérfizetési kötelezettség a Szolgáltatót, ha a késedelem a hatáskörén kívül álló okból (különösen vis maior, harmadik fél szolgáltatásának hibája) következett be. A Szolgáltató továbbá az Előfizető hibabejelentéseit prioritással, más ügyfelek bejelentéseit megelőzően kezeli.

1.10.12 A szolgáltatás körébe nem tartozó munkák

A Szolgáltató kifejezetten kizárja a weboldal karbantartási szolgáltatás köréből az alábbi feladatok elvégzését, amelyek külön megállapodás tárgyát képezhetik:

- a weboldalon található grafikai elemek módosítása, különösen, de nem kizárólagosan: logó szerkesztése, átalakítása;

- új grafikai elemek készítése;

- új aloldalak vagy tartalmi egységek létrehozása a weboldalon;

- a weboldalon kívüli technikai segítségnyújtás, például: e-mail fiók beállítása, rendszergazdai jellegű feladatok, harmadik fél szolgáltatásaihoz (pl. MailerLite, Google Analytics stb.) kapcsolódó támogatás;

- komplex, összetett bővítmények (pluginok) telepítése és konfigurálása;

- nagyobb terjedelmű, egyedi fejlesztési munkák.

Amennyiben az Előfizető a fent felsorolt feladatok elvégzését kéri, a Szolgáltató egyedi ajánlatot készít, és a munkavégzés kizárólag az Előfizető írásos elfogadását követően történik meg.

Amennyiben az Előfizető, vagy az Előfizető által megbízott harmadik fél a rendszerben módosításokat hajt végre, és ennek következtében a weboldal hibásan vagy nem a rendeltetésének megfelelően működik, úgy a Szolgáltató a hiba javítását a megrendelt csomag havi fejlesztői időkerete erejéig köteles elvégezni. Amennyiben a hiba elhárítása ezt az időkeretet meghaladja, a további javítást a Szolgáltató külön, előzetesen egyeztetett és az Előfizető által elfogadott ajánlat alapján végzi el.

1.10.13 Az Előfizető jogai és kötelezettségei

Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás igénybevételének kezdetétől, valamint annak teljes időtartama alatt folyamatosan biztosítja a Szolgáltató számára a WordPress alapú

tartalomkezelő rendszerhez való, teljes körű (adminisztrátori szintű) jogosultsággal történő hozzáférést. A Szolgáltató a hozzáférési adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag a karbantartási feladatok elvégzéséhez használja fel.

Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy az általa vagy megbízottja által tervezett, weboldalt érintő módosításokat előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval annak érdekében, hogy a Szolgáltató a karbantartási és felügyeleti rendszerein a szükséges beállításokat időben el tudja végezni, és a szolgáltatás folyamatossága, biztonsága ne sérüljön.

A Szolgáltató jogosult a rendszerben végzett felhasználói tevékenységek naplózására biztonsági, hibamegelőzési és ellenőrzési célból. Az Előfizető kifejezetten elfogadja és hozzájárul a naplózó szoftver alkalmazásához és folyamatos működtetéséhez a szolgáltatás teljes időtartama alatt. Az Előfizető kijelenti, hogy a naplóállományokat nem manipulálja, nem törli, és a naplózó szoftver működését nem akadályozza.

1.10.14 Díjazás, a szerződés időtartama

A weboldal karbantartási szolgáltatás havi díjfizetés ellenében, határozatlan időtartamra vehető igénybe; az egyes csomagok díját az Előfizetői szerződés, illetve a Szolgáltató mindenkori árlistája tartalmazza. A díjfizetésre, a számlázásra, a fizetési késedelem következményeire, a szerződés módosítására és megszűnésére az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó rendelkezései (különösen a 9., 10. és 12. pont) az irányadók.

A szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentésre és a hibaelhárítás rendjére – a jelen 1.10.11 pontban foglalt, csomagfüggő vállalásokon túl – az ÁSZF, illetve annak mellékletei (különösen a 2. és az 5. számú melléklet) az irányadók.

2. Melléklet: A hibabejelentés

2.1 A hibabejelentés módja

A Szolgáltató a szolgáltatás esetleges meghibásodásának bejelentésére folyamatos, az év minden napján 0–24 órában elérhető technikai hibabejelentési lehetőséget biztosít. Hibabejelentést az Előfizető az alábbi csatornákon tehet:

- ügyfélportál – hibajegy megnyitásával (preferált csatorna), 0–24 órában,
- e-mail: hello@sybell.hu, 0–24 órában,
- chat a Szolgáltató weboldalán, 0–24 órában,
- telefon, az ügyfélszolgálati időben, azaz munkanapokon 8:00 és 22:00 óra között.

Munkanapnak minősülnek a hétfőtől péntekig tartó napok, a munkaszüneti napok kivételével.

A hibabejelentés lehetősége abban az esetben áll az Előfizető rendelkezésére, amennyiben valamennyi esedékes díjfizetési kötelezettségének eleget tett.

2.2 A hibabejelentés tartalma

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az Előfizető nevét, ügyfélazonosítóját,
- az érintett szolgáltatás megnevezését és azonosítóját (domain név, szerver azonosító, IP-cím),
- a hiba részletes leírását és észlelésének időpontját,
- a bejelentő nevét és visszajelzési elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím).

Az ügyfélportálon, e-mailben vagy chaten tett hibabejelentést a Szolgáltatónak abban az esetben áll módjában elfogadni, ha az a hiba részletes leírását tartalmazza, és annak alapján az Előfizető, valamint az érintett szolgáltatás egyértelműen beazonosítható.

A bejelentés akkor tekintendő megérkezettnek és elfogadottnak, amikor arról a Szolgáltató rendszere automatikus visszaigazolást küld. A visszaigazolás tartalmazza a hibajegy azonosítóját, amelyre a további ügyintézés során hivatkozni kell. Hiányos bejelentés esetén a Szolgáltató haladéktalanul visszajelez az Előfizetőnek a hiányzó adatokról.

Ilyen esetben a hibakezelésre vállalt reakcióidő a hiánytalan bejelentés beérkezésétől számítandó. A hiányos vagy késedelmes bejelentésből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

2.3 Hibaelhárítási mechanizmus és reakcióidő

A Szolgáltató ügyfélszolgálati időben, azaz munkanapokon 8:00 és 22:00 óra között – bármely bejelentési csatornán érkező hibabejelentés esetén – a bejelentés beérkezését követően az alábbi határidőn belül megkezdi a hibabehatárolást és a hiba kezelését:

Szolgáltatás	Hibabehatárolás megkezdése
Dedikált szerver, VPS, szerverhoszting, Menedzselt VPS	60 percen belül
Webtárhely, e-mail tárhely, domain és egyéb szolgáltatások	90 percen belül

Az ügyfélszolgálati időn kívül - azaz munkanapokon 22:00 és 8:00 óra között, valamint hétvégén és munkaszüneti napokon - a hibakezelés rendje a következő:

- A Szolgáltató a szolgáltatásokat folyamatos, 0–24 órás automatikus monitorozással felügyeli. A monitoring rendszer az észlelt üzemzavarokat rögzíti, riasztást generál, és az automatizált helyreállítási folyamatokat elindítja.
- Az ügyfélportálon, e-mailben és chaten beérkező hibabejelentéseket a Szolgáltató rendszere 0–24 órában fogadja, rögzíti és automatikusan visszaigazolja.
- A hibabehatárolás és a hibaelhárítás megkezdésére vállalt reakcióidő ebben az időszakban nem alkalmazandó. A beérkezett hibabejelentések kezelését a Szolgáltató a következő ügyfélszolgálati nap kezdetén, a fenti táblázat szerinti reakcióidőn belül kezdi meg.
- A Szolgáltató a szolgáltatáskiesést okozó (kritikus) hibák mielőbbi elhárítására ezen időszakban is törekszik, erre azonban reakcióidőt nem vállal.

Kritikus hibának minősül a szolgáltatás teljes kiesése, illetve a rendeltetésszerű használatot ellehetetlenítő működési zavara. Nem kritikus hibának minősül minden olyan hibajelenség, amely a szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem akadályozza, csak korlátozza vagy kényelmetlenné teszi.

A Szolgáltató a hibaelhárítás aktuális állapotáról az Előfizetőt a hibajegyen keresztül tájékoztatja, így különösen arról, ha:

- a hiba a vizsgálat során nem volt észlelhető,
- a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel,
- a hiba elhárítását megkezdte, illetve a hibát elhárította.

A hibaelhárítás a hiba megszűnéséig folyamatosan zajlik. A hibaelhárítás befejezési ideje nem garantált, azt a hiba jellege, összetettsége, valamint a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmények befolyásolhatják.

A hiba akkor tekintendő elhárítottnak, ha a Szolgáltató mérési és ellenőrzési eredményei szerint a szolgáltatás rendeltetésszerűen működik. A Szolgáltató a hiba elhárításáról a hibajegyen keresztül értesíti az Előfizetőt.

2.4 Felelősségi szabályok

A Szolgáltató nem felel a hibaelhárítás késedelméért, amennyiben az az alábbi okból következik be:

- az Előfizető többszöri megkeresés ellenére sem érhető el,

- a kapcsolattartó személye vagy elérhetősége megváltozott, és az Előfizető e változás bejelentésére vonatkozó kötelezettségét nem teljesítette,
- a hiba elhárításához az Előfizető közreműködése vagy adatszolgáltatása szükséges, és azt az Előfizető nem biztosítja.

A Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szolgáltatáskiesés a „Szolgáltatási szintek” fejezet szerinti rendelkezésre állási időbe nem számít bele.

3. Melléklet: Etikai Kódex

Az Sybell Informatika Kft. tagja a Budapest Internet Exchange-nek (BIX), a RIPE NCC-nek így az Előfizetővel kötött Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, és egyéb kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ezért Előfizető tudomásul veszi, hogy a Sybell Informatika Kft. a szerződéses szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartatni a vonatkozó szabályokat.

Minden, Sybell Informatika Kft. szolgáltatás Előfizetőjének, igénybevevőjének az Internet nemzetközi számítógépes hálózat használata során be kell tartani a hálózat viselkedés általános szabályaira vonatkozó, következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855 (angolul: (ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt, magyarul: http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/kultura/rfc1855h.hun).

A szolgáltatás olyan módon történő használata, amely sérti ezeket a szabályokat, az információkat szolgáltató-szervereken nyomon követhető, és a szabályok be nem tartása az igénybevevő Internet szolgáltatójának figyelmeztetését, illetve az Internetből való kizárását, a szerződés egyoldalú - és azonnali - felmondását vonhatja maga után.

Az Előfizetőnek, igénybevevőnek különösen figyelemmel kell lennie arra, hogy:

- A számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés nem megengedett és azonnali szerződésbontást von maga után.
- Az adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartása nem megengedett és a szolgáltatásból való kitiltáshoz vezethet.
- A jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizető nem adhat hamis, elavult vagy félrevezető információkat.
- A hálózaton terjesztett anyagaik nem lehetnek szexuális, erőszakos, vagy trágár tartalmúak, nem kelthetnek megbotránkoztatást, súlyos vagy széleskörű ellenállást, faji, vallási vagy politikai ellentéteket nem szíthatnak, törvényellenes cselekmény elkövetésére senkit nem bátoríthatnak, bárkinek a magánéletét vagy nyugalmát indokolatlanul nem zavarhatják, és nem lehetnek becsmérlők vagy megalázók.
- Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagot(kat), amelyeket tisztességes szülők nem engednének meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
- Előfizető nem használhatja a szolgáltatást spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges email küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges email küldését abbahagyni. Előfizetőnek biztosítania kell továbbá, hogy spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay" szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi emaileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező emaileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a „Received" sorba feljegyezni. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

Kéretlen levélnek vagy spamnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak, és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják;
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos, és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják;
- az olyan e-mailek, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc). A szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mailek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- A Szolgáltató jogosult továbbá a szolgáltatásokat szüneteltetni mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartások megszüntetésre nem kerülnek:
- Nem szabad a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást ilyen módon reklámozni.
- Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- Tilos az email feladójának címét szándékosan hamisan megadni vagy elfedni.
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani, vírussal fertőzött csatolt állományt.
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki, és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- Nem szabad olyan emailt küldeni, illetve továbbítani, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
- Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.

4. Melléklet: Egyéb díjak

Túlfizetés visszautalása vagy folyószámlára történő készpénzes befizetés költsége: 600 Ft+Áfa egyszeri díj

Domain szolgáltatás visszakapcsolási díja:
.eu, .com, .net, .org, .info, .biz, .name Domain végződések esetén a visszaállítása 121 000 Ft+Áfa egyszeri díj
Egyéb végződések esetén egyedileg kerül megállapításra, függ a felsőszintű domaintől és a regisztrátori áraktól

Domain tulajdonos váltás díja
3 890 Ft+Áfa/Domain egyszeri díj

Forint számlára történő deviza utalás költsége
7 000 Ft+Áfa egyszeri díj

Díjcsomag váltás díja: 0 Ft.

Késedelmi kamat: a Szolgáltató jogosult az Előfizető késedelmes díjfizetése esetén a számla lejáratát követően késedelmi kamatot felszámítani melynek mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat.

Felszólító és értesítő levél díja: A felszólító és értesítő levél küldéséért a Szolgáltató jogosult levelenként egyszeri 1 000 Ft+Áfa díj kiszámlázására az Előfizetőnek.

Tárhelyhez kapcsolódó alapértelmezett felhasználói név csere
6 590 Ft+Áfa egyszeri díj

Tárhelyek közötti weboldal átmozgatás költsége
6 590 Ft+Áfa/weboldal/egyszeri díj

Weboldal vagy tárhely kimentése és átadása, jelszóval védett letöltési linken
5 190 Ft+Áfa/egyszeri díj

Postafiók egyszeri beállítás költsége:
2 400 Ft+Áfa / postafiók / számítógép

5. Melléklet: Szolgáltatásminőségi mutatók

5.1 Szolgáltatási szintek
A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes szolgáltatások tekintetében az alábbi minőségi célértékeket naptári hónapra vetítve biztosítja.

Ügyintézési határidők

Megnevezés	Célérték
Új előfizetés létesítése	3 munkanapon belül
Hibabejelentés (minőségi panasz) elhárítása	7 munkanapon belül
Számlapanasz kivizsgálása és elintézése	3 munkanapon belül

Infrastruktúra rendelkezésre állása

Megnevezés	Célérték
Elektromos áramellátás	99,99%
Temperált hőmérséklet	99,99%
Internetkapcsolat	99,95%
Belső hálózat	99,95%

Szolgáltatások rendelkezésre állása

Megnevezés	Célérték
Webtárhely szolgáltatás	99,9%
E-mail tárhely szolgáltatás	99,9%
Virtuális szerver szolgáltatás	99,9%
Menedzselt virtuális szerver szolgáltatás	99,9%
Dedikált szerver szolgáltatás	99,9%
Szerver hoszting szolgáltatás	99,9%

Felügyelet és elérhetőség

Megnevezés	Elérhetőség
Rendszerfelügyelet és monitorozás	0–24 óra, az év minden napján
Hibabejelentés fogadása (e-mail, chat, ügyfélportál)	0–24 óra, az év minden napján
Teljes körű ügyfélszolgálat (telefonos elérhetőséggel)	munkanapokon 8:00–22:00
Adatközponti biztonsági szolgálat	0–24 óra, az év minden napján

5.2 Ügyfélszolgálat és hibabejelentés
A Szolgáltató ügyfélszolgálata munkanapokon 8:00 és 22:00 óra között érhető el e-mailben, chaten, telefonon és az ügyfélportál felületén. Ebben az időszakban az Előfizető minden ügytípusban – technikai, számlázási, szerződéses és egyéb kérdésekben – teljes körű segítséget kap.

Hibabejelentést az Előfizető az év minden napján, 0–24 órában tehet a következő csatornákon:

- e-mail: hello@sybell.hu
- chat a Szolgáltató weboldalán http://sybell.hu
- ügyfélportál (hibajegy megnyitása) https://center.sybell.hu

A hibabejelentések fogadása és rögzítése ezeken a csatornákon folyamatos; a telefonos elérhetőség az ügyfélszolgálati időre korlátozódik. A hibaelhárítási határidő számítása a bejelentés beérkezésétől kezdődik, a napszaktól függetlenül.

5.3 A rendelkezésre állás számítása
Hibás percnek az adott hónapban a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibák miatti szolgáltatáskiesések együttes időtartama minősül, a szolgáltatáskiesés kezdetétől a hiba elhárításáig eltelt idő alapján. A célérték teljesülését a Szolgáltató a szolgáltatási infrastruktúrától elkülönített monitorozási rendszerének adatai alapján állapítja meg.

5.4 A rendelkezésre állás számításánál nem vehető figyelembe

A hibás órák közé nem számít bele az az időtartam, amely alatt a hibajelenség:

- az Előfizető érdekkörében felmerült okból következett be,
- vis maior miatt következett be,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb okból következett be (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energiaellátási zavar, rongálás, lopás).

Nem vehető figyelembe továbbá a szünetelés alábbi eseteinek időtartama:

- az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés,

- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatáskorlátozás időtartama.

6. Melléklet: Adatfeldolgozói szerződés

Az Adatfeldolgozói szerződés hatályos szövege a https://sybell.hu/adatfeldolgozoi-szerzodes címen érhető el, és onnan PDF formátumban is letölthető.