

Szerver Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek BBB OMEGA Group Kft.

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2012.09.01.

1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, SZÉKHELYE

A Szolgáltató neve: BBB OMEGA Group Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató címe: 2120 Dunakeszi, Konrád Ignác utca 7.

Adószám: 23542822-2-13

Bankszámlaszám: K&H 10402018-50526589-86841005

A továbbiakban: Szolgáltató vagy BBB OMEGA Group Kft.

Az Általános Szerződési feltételek (továbbiakban ÁSZF) 2012. szeptember 1.-től határozatlan ideig hatályosak.

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzője és rövid leírása

Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által a 1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.szám alatti BIX épületében kialakított "Szerver Terem"-ben igénybe vehető szolgáltatások általános szerződési feltételei összefoglalása. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a Felek az egyedi feltételekben vagy az annak elválaszthatatlan részét képező ajánlatban rögzítik.

Infrastruktúra alapszolgáltatásaink a Szerverbérlet és Szerverhely szolgáltatások, melyek rövid leírása a következők:

Szerverbérlet szolgáltatásaink igénybevételekor az Ügyfél egy komplett szerverkonfigurációt bérel, amelyen saját maga, vagy egyedi megbízás keretében szakembereink kialakítják és menedzselik a szoftverkörnyezetet.

Szerverelhelyezés szolgáltatáscsaládunk keretében kiszolgáljuk mindazokat, akik akár PC architektúrájú szerverüket, akár rack-be illeszthető, professzionális megoldásukat szeretnék Szerverteremünkben üzemeltetésre kihelyezni.

2.2.A Szolgáltató kötelezettségei a Szerverterem adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban.

A Szolgáltató az alábbi feltételekkel köteles az Szerverterem folyamatos működését biztosítani Ügyfelei számára.

2.2.1.Infrastruktúra

Géptermi kiépítés

Az BBB OMEGA Group Kft. technikai központja a BIX egy géptermé, ahol Ügyfeleink informatikai berendezései elhelyezésre kerülnek. A helyiségben monitor, klaviatúra és egér áll az ügyfél rendelkezésére a gépével történő kommunikáció megvalósítására. A géptermé az év minden napján 0-24 órában használható a Szerverterem rendszergazdáival vagy operátoraival előzetesen egyeztetett időpontban.

Az BBB OMEGA Group Kft. a BIX Infrastruktúráját használja, melynek részletei és feltételei a BIX által meghatározottak.

Áramellátás

A Szerverterem gépterme számára folyamatosan növekvő kapacitással rendelkező, szünetmentes redundáns áramforrás áll rendelkezésére. Nagy teljesítményű klímaberendezések által garantált a gépterem folyamatos 24 (+-2) Celsius fokos hőmérséklete. A levegő egyenletes hőmérsékleten tartásán kívül a klímarendszer szűri is az áthaladó levegőt.

Az BBB OMEGA Group Kft. szerverei a BIX áramhálózatára vannak kapcsolva, annak rendszerétől nem függetlenek.

2.2.2. Biztonság

A Szerverterem épületében kettős őrszolgálat működik. Az épületnek 0-24 óráig működő őrszolgálat van. Az épületbe történő beléptetésnél minden látogató a ki- és belépéseket naplózó mágneskártyát kap. A Szerverterembe látogatók - telefonon előre egyeztetett időpontban - az épületbe csak a Szerverterem operátorok vagy rendszergazdák kíséretében, személyi adataik rögzítése után léphetnek be. Az Ügyfelek kizárólag az BBB OMEGA Group Kft. operátoraival együtt, azok felügyelete mellett tartózkodhatnak a gépteremben.

Fizikai behatolás-védelem

A Szerverterem ajtaját kizárólag az BBB OMEGA Group Kft. erre felhatalmazott dolgozóinak (operátorok, rendszergazdák, felelős vezetők) által nyithatóak. Veszélyek észlelése és jelentése A BIX épületében az őrszolgálat és az üzemeltetők egyaránt jelezhetnek általuk veszélyesnek ítélt helyzeteket.

Tűzeset: A riasztást a központi őrszolgálat és a diszpécser központ az épületfelügyeleti rendszeren keresztül észleli. A tűzoltókat és az oltórendszer karbantartóit az őrszolgálat értesíti.

Illetéktelen behatolás: A biztonsági őrök a behatolás észlelése után a helyszínen intézkednek, azonnal riasztják a rendőrséget és a Szolgáltatót.

Tűlfeszültség elleni védelem: Az épület tetején villámhárító-rendszer található, illetve a Szerverterem túlfeszültség-védelemmel rendelkezik.

A számítógépes hálózat ellenőrzése: A számítógépes hálózat ellenőrzése központi monitoring rendszer által folyamatosan történik.

A hálózat vagy hálózati elemek hibás működése riasztást generál, és naplózásra kerül. A hibakezelést 24 órás hibafelügyelet végzi el. A hibaelhárítást a Szolgáltató 1 órán belül megkezdi, a vonatkozó rendelkezésre állások betartásának figyelembevételével és a hiba elhárításáig folytatja.

Helyreállítás katasztrófa esetén (az üzletmenet folyamatosságának fenntartására)

A hálózat működéséhez szükséges szoftveres beállításokat a Szolgáltató heti gyakorisággal és módosítás esetén azonnal menti, így katasztrófa esetén azok az új hálózat gyors felépítéséhez felhasználhatóak.

Ügyféladat-biztonság : Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az Internet Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételei alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

2.2.3. Hálózati csatlakozások

A Szolgáltató az alábbi Hálózati csatlakozásokat biztosíthatja Ügyfelei számára, az egyedi előfizetői szerződésben és/vagy az ajánlatban meghatározott feltételekkel.

Internet kapcsolódás

Az BBB OMEGA Group Kft. vállalja az Szerverterem minimum 1 Gbps-os (dinamikusan növekvő) közvetlen, kapcsolatának biztosítását a BIX felé. A Szerverterem és az Internet közötti kapcsolat garantált rendelkezésre állása éves szinten 99%.

Belső hálózat : A BBB OMEGA Group Kft. Szerverterem ügyfelei részére biztosítja a belső, Ethernet hálózatra való kapcsolódás lehetőségét 10Mbit/s, 100Mbit/s és 1Gbit/s Ethernet kapcsolódási ponton.

2.2.4. Szolgáltatási szintek

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

- Elektromos áram rendelkezésre állása 99%
- Temperált hőmérséklet garantálása 99%
- Internet kapcsolat rendelkezésre állása 99%
- Belső hálózat rendelkezésre állása 99%
- Help Desk 0-24h
- Biztonsági szolgálat 0-24h

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás-kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

Help Desk: Ügyfélszolgálat, amely a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat.

Operátor: A Szerverterem azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.

Rendszergazda: A Szerverterem azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:

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

3. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

3.1. Az ÁSzF terjedelme

Az igénylőnek, aki a Szerverterem szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. A Szerverterem szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi feltételekből és általános szerződési feltételekből áll. A szolgáltatási szerződés tartalmazza az ügyfél adatait, valamint az egyedi feltételek, vagy az annak elválaszthatatlan részét képező ajánlat tartalmazza az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését- leírását és díjait.

3.2. Az szolgáltatási szerződéskötés formai és eljárási szabályai

3.2.1. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

3.2.2.A szolgáltató, ügyfél, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) a szolgáltatási szerződést írásban köthetik meg.
Írásbeli szerződéskötés esetén az ügyfél ajánlatát az egyedi szolgáltatási szerződés ügyfél által aláírt példányának szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

3.3.A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

3.3.1.A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltató a szolgáltatást Budapesten (XIII. ker., Victor Hugo u. 18-22.) a BIX épületében található Szerverteremben nyújtja.

Az ügyfél a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak nem engedheti át.

Az ügyfél nem jogosult arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván keresztül történik.

Az ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az ügyfél jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az ügyfél jelszavát csak az ügyféllel közli.

4. A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

4.1.A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben vállalt időpontban teszi elérhetővé.

4.2.A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Ha az egyedi feltételekben a Felek másként nem állapodtak meg, az Ügyfél által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése az Ügyfél kötelezettsége.

5. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁ- JA, SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, A SZERZŐDÉS TARTAMA

5.1.A szerződés megkötésének előfeltétele az ügyfél a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsátása:

Ezek az adatok természetes személy ügyfél esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy ügyfél esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az ügyfél nem vagy hamisan adja meg, úgy a szerződés annak megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen.

5.2.Szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az ügyfél egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, a szolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett megújul, amennyiben az ügyfél annak módosítását a szerződés lejártá előtt 2 héttel nem jelzi!

6. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

6.1.A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az ügyfél módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon

belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a szolgáltatási módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az ügyfél egyező akarata esetén el lehet térni.

1.A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult. A szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani a díjakat, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják.

Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat és infrastruktúra műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének négyszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve, ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított.

1.Változás az ügyfél adataiban

Az ügyfél köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett szolgáltatási adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az ügyféltől.

6.4. Átírás

A szolgáltató az ügyfél kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja a szolgáltatási szerződést, ha az ügyfél személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az ügyfél nem köteles egyszeri díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezése tárgyában előterjesztett igény kézhezvételétől számított 30 nap.

7. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

7.1. A szolgáltató a szolgáltatást az ügyfél egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a) Amennyiben az ügyfél a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és/vagy a szolgáltató által az ügyfél részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. Amennyiben az ügyfél a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.

b) Amennyiben az ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

c) Amennyiben az ügyfél a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére átengedi és/vagy továbbértékesíti.

7.2 Amennyiben az ügyfél több szolgáltatás-elemet is igénybe vett, illetve több szerződéssel rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi vállalkozási szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az ügyfél összes jogviszonyán illetve szolgáltatásán egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

7.3 A Szolgáltatót az ügyfél díjtartozása esetén a hátralékos díj és járuléka erejéig az ügyfél által a Szerverterem területén a jelen szerződéses feltételek teljesülése következtében

elhelyezett, vagy területén lévő vagyontárgyain, eszközein, zálogjog illeti meg. A Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Az ügyfél jogosult a zálogjog fennállását vagy terjedelmét a Szolgáltató felé írásban kifogásolni, illetve azt, hogy a Szolgáltató a követelésére teljes fedezetet nyújtó vagyontárgyakon felül más vagyontárgyak elszállítását is megakadályozta. Az ügyfél kifogásolása esetén a Szolgáltató 8 napon belül köteles zálogjogát bírósági úton érvényesíteni.

8. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI

8.1. A szerződés felmondásiásának szabályai az ügyfél részéről

Az ügyfél a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

A szerződés ügyfél részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az ügyfél a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

8.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

8.2.1. A szolgáltatási szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 8.2.4. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató a szolgáltatási szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

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

8.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját

8.2.4. A szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a) a szolgáltatás akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A szolgáltatás rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja

b) az ügyfél a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

9

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

c) Az ügyfél az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Ha az ügyfél a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy a szolgáltatási szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

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

8.4. A szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

8.5. A szerződés megszűnését követően a szolgáltató az ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem az ügyfél hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az ügyfél tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség

megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az ügyfél korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

8.6. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az ügyfél túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az ügyfél írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

9. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁS

9.1. A hibabejelentő és az ügyfélszolgálat eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az ügyfél a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az összes igénybe vett szolgáltatás díját.

9.2. Az ügyfél a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő a hiba észlelésétől számított legfeljebb 24 óra.

9.3. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a) az ügyfél értesítési címét vagy más azonosítóját, b) a hibajelenség leírását, c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra), d) a hiba okát,

e) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), f) az ügyfél értesítésének módját és időpontját.

10

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel;
b) a hiba kijavítását megkezdte;
c) a hiba kijavítását a 9.3 pontban vállalt rendelkezésre állási időn belül nem tudja vállalni, ezért az ügyfél részére hány százalék havi díjcsökkentést nyújt.

9.4. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az ügyfél által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a szolgáltató és az ügyfél megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési idő tartamával meghosszabbodik.

9.5 Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

9.6. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

9.7. Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a szolgáltató a jelen ÁSZF 2.2.4 pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hibaelhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az ügyfél által a szolgáltatási szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú szolgáltatási jogviszony esetén a vetítési alap a szolgáltatási jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az ügyfél a szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetni.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az ügyfél számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az ügyfél választása szerint az ügyfél által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az

ügyfél részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

9.8. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

9.9. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem

11

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

9.10. Amennyiben a Szerverterem szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. áramszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az előfizetőt értesíti elektronikus úton (e-mail, sms)

9.11. Az Ügyfél, vagy bármely harmadik személy által a Szolgáltatónak okozott kárért, (akár szerződéses akár szerződésen kívüli károkozás), a kártérítés, és a felelősség egyes eseteire a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy az BBB OMEGA Group Kft. nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Szolgáltató host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztést.

Az Ügyfél kijelenti és szavatolja, hogy a szolgáltatások Ügyfél általi igénybevétele nem sérti a Szolgáltató, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért.

Az Ügyfél harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

10. DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE

10.1 Az ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit megteheti telefonon, e-mailben.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-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. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 3 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

10.2. Szolgáltatási bejelentések, panaszok kezelése

10.2.1. Ha az ügyfél a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul, a bejelentésnek benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult a szerződést a 8.2.4.c) pontban foglaltak szerint felmondani.

-

12

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

10.2.2. Ha az ügyfél bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

10.2.3. Ha a Szolgáltató az ügyfél bejelentésének helyét ad, a havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az ügyfél számláján egy összegben jóváírja vagy azt az ügyfél választása szerint az ügyfél által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az ügyfél részére egy összegben, visszafizeti. Amennyiben az ügyfélnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az ügyfelet megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az ügyfél díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

10.2.4. Az ügyfél kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az ügyfél az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges kimutatást.

10.3. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

10.4. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

11. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

Ha az ügyfél a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat.

Az ügyfél a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az ügyfél jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

13

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

12. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

12.1 Általános szabályok

A Szolgáltató az Ügyfelek adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. A Szolgáltató ennek során a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.

12.2 Tájékoztatási kötelezettség

Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról is, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

12.3 Adatbiztonság

Szolgáltató Ügyfél adatait bizalmasan kezeli, azokhoz hozzáférést harmadik személynek – a jogszabályban felsorolt eseteket kivéve - nem biztosít. Szolgáltató a szerver terem őrzése, az ott tárolt adatok védelme tekintetében az elvárható legnagyobb gondossággal jár el.

13. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, FIZETÉSI FELTÉTELEK

13. 1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkor listaárát jelen felsorolás tartalmazza. A Szolgáltató számlát bocsát ki az ügyfél számára, amely tartalmazza az egyedi feltételekben meghatározott díjakat. A számlát az ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 5 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi szolgáltatási szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik.

Ha az ügyfél által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 3. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az ügyfélnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az ügyfél a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 10.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

13.2. Havi szolgáltatási díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az ügyfél az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.

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

14

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

Az ügyfél a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a szolgáltató a szolgáltatást az ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt korlátozni kényszerül, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az ügyfél számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az ügyfél első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő díjakat tartalmazhatja. Az ügyfél további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

13.3. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, amelyek az első esedékes számlában fizetendők. A számlakibocsátás dátuma a szolgáltatási szerződés aláírásától számított 5 naptári nap. A számlát az ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

13.4. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi ügyfél, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az ügyfelek meghatározott csoportja számára.

13.5. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az ügyfél részére. Az ügyfél a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a szolgáltató ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

13.6. Késedelmi kamat

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

13.7. Közvetített szolgáltatás

Ha a szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az ügyfél részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végbe- rendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a szolgáltató egyértelműen jelezheti a számlában.

14. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, ÉRTESÍTÉSI ELJÁRÁS

14.1. A szolgáltató ügyfél-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy b) elektronikus levélben; vagy

15

Szerver Szolgáltatási Feltételek BBB OMEGA Group Kft. 2008. május 1.

c) egyéb távközlési úton; vagy

d) az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján vagy

e) az értesítést ügyfélszolgálatán való közzétételével.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az ügyfél címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

14.2. A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal köteles értesíteni.

A 14.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia: a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;

b) a módosítások lényegének rövid leírását,

c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a szolgáltató az ügyfél által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

14.3. A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni. Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az Internetről on-line formátumban elérhető.

14.4. A szolgáltató nem köteles a 14.2 pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás-elem bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások-elemekre vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

16